



RSE
Responsabilidad
Social
Empresarial

Balance Social 2003

Ética

Desarrollo Económico

Social y Laboral

Compromiso con la Comunidad - Solidaridad

Medio Ambiente

Carta de bienvenida

Sabemos el orgullo que significó para todos el lanzamiento del Programa de Responsabilidad Social en nuestra empresa.

Este programa constituye uno de los ejes de nuestra misión S.E.R., asumiendo un compromiso en la ética, el desarrollo económico, social, laboral, la solidaridad y el cuidado del medioambiente.

Muchas son las propuestas y aún más las "ganas de hacer", de generar nuevas acciones solidarias y de concientización. Aquellos que participan como voluntarios y quienes coordinan el programa realizan un gran esfuerzo al poner en marcha estos proyectos tan importantes para el afianzamiento de nuestros lazos con la sociedad y nuestro vínculo armónico con la naturaleza.

El Balance Social 2003 refleja el camino para alcanzar una cultura en la que la Responsabilidad Social sea un modo de ofrecer a la sociedad algo más que lo esencial para la vida. La combinación de ideas y el trabajo en equipo son las claves

para llevar adelante estas acciones.

Este Balance demuestra también todo el esfuerzo dirigido a las mejoras en la calidad de vida del empleado y de la comunidad en general, como beneficiarios directos del Programa RSE.

Quiero hacer un especial agradecimiento a todas las personas, grupos, universidades, empresas, ONG y entidades sociales que colaboraron en la implementación de cada uno de estos proyectos de Responsabilidad Social.

El esfuerzo conjunto de todos los involucrados en estas iniciativas alcanzan continuamente excelentes resultados y proporcionan grandes satisfacciones para la empresa.

Felicitaciones a todos los voluntarios que día a día brindan su talento y su entusiasmo trabajando en las diferentes propuestas.



Gabriel Ríos
Gerente General

Balance Social 2003

Objetivos

Relevar y medir cuantitativa y cualitativamente los proyectos y políticas de la empresa en relación al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, de acuerdo a las áreas de responsabilidades asumidas:

- Ética
- Desarrollo Económico
- Social y Laboral
- Compromiso con la Comunidad - Solidaridad
- Medio Ambiente

Ética

Visión, Misión y Valores de Aguas Cordobesas

Concepto

La empresa declara, formaliza y difunde su Visión, Misión y Valores en el ámbito interno y externo, como modelo de gestión para la toma de decisiones, basados en la ética y su compromiso con el desarrollo económico y social (1997).

Visión

“Ser la empresa modelo del cono sur que provee lo esencial para la vida”.

Misión

Satisfacción de los distintos actores relacionados con la compañía (empleados, accionistas, clientes, concedente, ente regulador y opinión pública).

Eficiencia y Competitividad implica realizar acciones efectivas para el logro de resultados excelentes y superiores, a través de la optimización del uso de los recursos.

Responsabilidad Social significa tomar conciencia de que proveemos un servicio esencial para la vida, contemplar las necesidades sociales de los clientes y el cuidado del medio ambiente.

Valores

- Confianza
- Espíritu de equipo
- Compromiso
- Ética
- Humildad
- Profesionalismo

Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Concepto

Aguas Cordobesas formaliza públicamente su condición de ser una empresa socialmente responsable, a través de su Declaración de Compromiso Social en sus distintas responsabilidades: Ética, Desarrollo Económico, Social, Laboral, Compromiso con la Comunidad y Medio Ambiente (2003), y en base a tres ejes:

- **Política Social:** Acciones medioambientales y solidarias que contribuyan a proveer lo esencial para la vida, el desarrollo y la integración social, dirigidas a sectores carenciados de nuestra comunidad.
- **Voluntariado Social:** Conformación de un voluntariado social para la ejecución de los proyectos de RSE.
- **Concurso de Proyectos:** Sistematización de un concurso de proyectos de RSE participativo a todos los empleados.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Programa de RSE

Objetivo: Establecer los principales lineamientos de la RSE asumida por Aguas Cordobesas para contribuir a la formación y el desarrollo de su comunidad.

Beneficiarios: Comunidad y empleados de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Lanzamiento Julio de 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Difusión de RSE

Objetivo: Aguas Cordobesas difunde su experiencia en diferentes eventos en RSE y Voluntariado Corporativo

Beneficiarios: Comunidad y empleados de Aguas Cordobesas

Fecha / Duración:

- El 19 de agosto de 2003 Aguas Cordobesas participó como expositor en la Jornada sobre "La comunicación de la RSE" organizada por la Universidad Blas Pascal en Patio Olmos, siendo panlista por la empresa, Alejandro Montenegro (Jefe de Desarrollo Interno y RSE) (1 hs/h).
- Aguas Cordobesas fue expositor en dos oportunidades en la Universidad Católica de Córdoba sobre la temática "Voluntariado Corporativo en Aguas Cordobesas" y

"Repensemos la solidaridad desde la justicia y la paz": estas charlas estuvieron a cargo de Alejandro Montenegro (Jefe de Desarrollo Interno y RSE) (3 hs/h).

■ El 3 de diciembre de 2003 Aguas Cordobesas fue expositor en el evento que organizó el IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria) cuya temática central fue la "Responsabilidad Social Empresaria y la integración de la diversidad - trabajadores discapacitados, RRHH en busca de oportunidades", en esa oportunidad expusieron Alejandro Montenegro (Jefe de Desarrollo Interno y RSE) y Guillermo Bustamante (RRHH) (2 hs / h).

Resultado / Estado: En vigencia.

Penalización a comportamientos no éticos

Concepto

El programa de Ética de Aguas Cordobesas hace mención de lo que considera "faltas éticas" y su sanción respectiva.

Toda acción del personal que atente contra las conductas éticas o de convivencia, establecidas en este programa está sujeta a la aplicación de sanciones: apercibimiento, suspensión o despido, dependiendo de la gravedad.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Programa de Ética y Valores de Aguas Cordobesas.

Objetivo: Establecer los principales lineamientos del programa de ética y valores para mejorar el clima laboral, lograr el compromiso de todo el personal e implementar un código de conductas éticas.

Beneficiarios: La empresa y los empleados.

Fecha / Duración: En evaluación.

Resultado / Estado: Realizado.

RSE de Aguas Cordobesas

Concepto

La Responsabilidad Social Empresarial no es un eje funcional más de la organización, separado del resto, sino una dimensión que la atraviesa transversalmente. Es un "modo de hacer" en el seno de la empresa, una opción estratégica en la manera de gestionar la organización.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Manual de gestión RSE.

Objetivo: Es una herramienta de autoevaluación para la gestión de la ética empresarial que tiene por objeto la medición del grado de desarrollo de la calidad en los vínculos que la empresa mantiene con los diferentes sectores involucrados en su negocio.

Beneficiarios: La empresa y la comunidad.

Fecha / Duración: Noviembre 2003.

Resultado / Estado: En un escala de uno a cuatro, donde uno es el nivel más bajo (Neutral) y cuatro el nivel más alto (Proactivo-preventivo), Aguas Cordobesas se encuentra en promedio en el nivel 2 (Reactivo), o sea un 65%.

Proyecto / Política: Juntos por la educación (Inversión social privada en educación).

Objetivo: Los proyectos educativos llevados a cabo por Aguas Cordobesas fueron publicados en un libro que recoge las experiencias de 22 empresas de Córdoba comprometidas con la educación y los derechos del niño.

Beneficiarios: La empresa y la comunidad.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: El estudio fue realizado por el IARSE en el marco del proyecto "Juntos por la educación" e intenta contribuir con el ejemplo para que otras empresas del medio puedan implementar acciones de este tipo.

Desarrollo Económico

Contratación de proveedores locales

Concepto

Aguas Cordobesas da prioridad a la contratación de proveedores locales para favorecer el desarrollo y crecimiento económico de la industria cordobesa y nacional verificando, además, si estos proveedores tienen proyectos de RSE o hacen contribuciones a la sociedad.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Contratación de proveedores locales.

Objetivo: Desarrollo económico local.

Beneficiarios: Los proveedores locales beneficiados en el año 2003 son 620, tanto industrias como personas particulares.

Fecha / Duración: Desde mayo de 1997.

Resultado / Estado: Esta política sigue en vigencia.

AÑO	Cantidad de Proveedores Locales	Contrataciones de Proveedores por año en (\$)
2003	620	\$ 11.500.000

Desarrollo de proveedores locales

Concepto

Desde las gerencias de Distribución y Administración y Finanzas, se desarrolló un programa de reemplazo de proveedores extranjeros por proveedores locales. El objetivo fue reducir costos, plazos de entrega y contribuir al desarrollo de la Industria local y nacional.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Desarrollo local de piezas para redes.

Objetivo: Reducción de costos en el mantenimiento de redes mediante la fabricación en industrias locales de las piezas de reparación, sustituyendo los materiales importados.

Beneficiarios: Aguas Cordobesas, Aguas Provinciales de Santa Fe, Aguas Argentinas e industrias locales.

Fecha / Duración: Desde marzo del 2002.

Resultado / Estado: Proyecto en ejecución. En el año 2003 se desarrollaron seis piezas más de alta rotación y con proyección de venta para el año 2004.

Piezas :

■ Conexión de fundición dúctil para diámetros de: 50 mm, 65 mm, 80 mm, 100 mm, 125 mm, 150 mm.

Social y Laboral

Cumplimiento de leyes laborales provinciales y nacionales

Concepto

Aguas Cordobesas cumple en su totalidad con las siguientes leyes y regímenes:

- Ley Contrato de Trabajo
- Ley de Riesgo de Trabajo
- Leyes Previsionales
- Régimen de Asignación Familiar
- Régimen de Obras Sociales
- Decreto de Necesidad y Urgencia 2641/02
- Decreto Nacional N° 1273/02 (Monto no remunerativo \$200)
- Decreto Nacional N° 1347/03 (Monto no remunerativo \$50)

Cumplimiento de leyes impositivas municipales, provinciales y nacionales

Concepto

Aguas Cordobesas cumple en su totalidad con las siguientes leyes y regímenes:

- Norma de Código Civil
- Norma del Código Comercial
- Ley Impuesto a las Ganancias
(El monto pagado fue de \$1.007.854,83)
- Ley Impuesto Valor Agregado (IVA)
(El monto pagado fue de \$5.530.533,02)
- Ley Impositiva Provincial y Código Tributario
- Impuesto Municipal
(El monto pagado fue de \$9.582,10)

Igualdad de derechos y oportunidades

Concepto

Aguas Cordobesas adopta de la Declaración Universal de los Derechos Humanos lo siguiente: el derecho a trabajar, protección contra la enfermedad, la vejez, la muerte, la incapacidad y el desempleo involuntario; percibir un ingreso que asegure la dignidad humana, garantice la salud, el bienestar, disponer de descanso y acceso a la educación y a la cultura de la comunidad, etc.

- Crear una Cultura Corporativa basada en el diálogo y la negociación, para lograr el respeto por el prójimo y promoviendo la solidaridad para equilibrar las desventajas de todo tipo: étnicas, culturales, religiosas, sociales, de género, edad, etc.
- Promover la neutralidad a preferencias partidarias políticas, cultivando el respeto a las opciones personales.
- La compañía prohíbe específicamente la contratación de trabajo infantil.

Apoyo a programas de inserción y reinserción laboral gubernamental

Concepto

Aguas Cordobesas participa en los distintos programas gubernamentales de inserción laboral, facilitando el acceso a personas sin experiencia previa o a aquellos con dificultades de ubicación en el mercado de trabajo.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Programa Primer Paso.

Objetivos: Participación de la empresa en el programa Primer Paso implementado por el Gobierno de la Provincia de Córdoba (Ministerio de Producción).

Beneficiarios: 1 participante (Héctor Rodríguez, Gerencia de Administración y Finanzas/Almacén).

Recursos / Presupuesto: Desde Aguas Cordobesas participaron (2 personas) de la Gerencia de RRHH, y de la Gerencia de Administración y Finanzas (3 personas).

Fecha / Duración: Abril 2003, por el término de un año.

Resultado / Estado: Satisfactorio.

Apoyo a programas de pasantías universitarias, colegios secundarios y prácticas profesionales.

Concepto

Desde el inicio de la concesión la empresa realizó un convenio con la UNC, permitiendo el acceso a alumnos con estudios avanzados, facilitándoles su desarrollo profesional y la adquisición de experiencia. Además, en el año 2003 se firmaron convenios con la UTN, Universidad Siglo XXI, Blas Pascal, UCC e Instituto Universitario Aeronáutico; también con el Colegio Bernardo Houssay para chicos de la escuela secundaria.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Pasantías universitarias.

Objetivos: Permitir el acceso a alumnos con estudios avanzados para aprender y ganar experiencia dentro de la empresa.

Beneficiarios: Alumnos avanzados de la UNC, Siglo XXI, UTN, IUA y Blas Pascal.

Recursos / Presupuesto: En el año 2003 hubo 18 pasantes con una erogación mensual de \$7.920.

Fecha / Duración: Desde 1997 en adelante.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Pasantías secundarias.

Objetivos: Permitir el acceso a alumnos de la escuela secundaria Bernardo Houssay para aprender y ganar experiencia dentro de la empresa, (la pasantía tiene una duración de un mes).

Beneficiarios: Alumnos de la Escuela Secundaria Bernardo Houssay.

Recursos / Presupuesto: Desde Aguas Cordobesas participó una persona de la Gerencia de RRHH y la Escuela Bernardo Houssay. En el año 2003 hubo 10 chicos del colegio cumpliendo tareas en diferentes áreas de la compañía.

Fecha / Duración: Desde el año 2001 en adelante.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Prácticas profesionales universitarias.

Objetivos: Continuando y reforzando políticas de años anteriores, en relación al desarrollo de habilidades y experiencias de jóvenes estudiantes universitarios, se firmó un convenio con la Universidad Siglo XXI para realizar en la empresa prácticas profesionales.

Beneficiarios: Alumnos avanzados de la Siglo XXI.

Recursos / Presupuesto: Durante el año 2003 se realizó una práctica profesional con estudiantes del 5° año de la Licenciatura en Relaciones Públicas.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Relación con el Sindicato

Concepto

Aguas Cordobesas mantiene una fluida relación con el Sindicato, el que funciona como nexo entre la empresa y los empleados en todos los aspectos laborales, sociales y recreativos.

La compañía facilita la actuación de los sindicatos en el lugar de trabajo y suministra información sobre las condiciones de trabajo en la empresa.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Campeonato de fútbol y eventos en general.

Objetivos: Fomentar el deporte, la vida al aire libre, fiestas y eventos.

Beneficiarios: Empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: Personas del Sindicato y costo de camisetas.

Fecha / Duración: Desde el año 1998 en adelante.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Festejo de Día del niño.

Objetivo: Lograr la inserción de la familia en un evento especial.

Beneficiarios: Familias de Aguas Cordobesas.

Recursos / Presupuesto: \$5868.

Fecha / Duración: Agosto 2003.

Resultado / Estado: Terminado.

Inserción laboral a personas con capacidades especiales

Concepto

La compañía acepta la incorporación laboral de personas con capacidades especiales o sin experiencia previa a fin de facilitarles el acceso al mercado laboral. Tiene una política de no-discriminación.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Señalética en Planta Suquia para visitas de no videntes.

Objetivo: Sistematizar señalética en Planta Suquia para personas no videntes.

Beneficiarios: Personas no videntes de la ciudad de Córdoba.

Fecha / Duración: Desde el año 1999.

Resultado / Estado: En vigencia.

Política de desarrollo interno del personal - rotación interna

Concepto

La empresa prioriza cubrir nuevas vacantes con empleados de Aguas Cordobesas y Cclip para posibilitarles su crecimiento y desarrollo laboral y personal.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Búsqueda interna.

Objetivos: La compañía brinda a sus empleados posibilidades de crecimiento dentro de la misma empresa.

Beneficiarios: Empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: En el año 2003, del total de las búsquedas que se realizaron, 16 fueron internas (24%) y 38 fueron rotaciones dirigidas (56%).

Fecha / Duración: Desde el año 2000 en adelante.

Resultado / Estado: En vigencia.

Capacitación y desarrollo del personal

Concepto

Aguas Cordobesas brinda capacitación técnica y de entrenamiento a todos sus empleados, apostando al desarrollo profesional y personal. En el año 2003 la empresa invirtió en este rubro un total de **\$225.122**. Este monto no incluye las h/hombre utilizadas por los capacitadores propios de la empresa.

Capacitación Técnica	Especializaciones	Higiene y Seguridad
<ul style="list-style-type: none"> • Excel 2000 • Access • SISA 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Industriales de control. • Enfoque por procesos y desarrollo de procedimientos. • Norma IEC 61131-3. • Herramientas para el perfeccionamiento de secretarías. • Automatización integrada de campo. • Manejo seguro de aires comprimidos. • Diseño de conflictos. • Calidad en la atención telefónica. • Planificación del mantenimiento. • Expo Agua 2003. • Pulsator. • PI7pro2. • Enfoque basado en los procesos SGC. • Foro de RSE. • Misión y ejes estratégicos. • Empresa y derechos humanos. • Planta San Martín. • Coaching empresarial. • Marketing en acción. • Equipos de desempeño efectivo • Modelo de competencias • Gestión estratégica de comunicaciones • Dirección de Recursos Humanos • Taller de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de manos, ojos, oídos y piernas. Riesgos mecánicos. • Jornadas sobre gestión ambiental y PCB. • Primeros Auxilios

Ayuda económica y financiera a empleados de Aguas Cordobesas

Concepto

La empresa otorgó préstamos personales e hipotecarios a sus empleados ante casos especiales, con el objeto de brindarles un auxilio financiero accesible a sus posibilidades.

Ejemplos y modalidades

En el año 2003 no se otorgaron préstamos personales ni hipotecarios.

Premio a la Innovación Suez

Concepto

Aguas Cordobesas promueve y fomenta el desarrollo de nuevas tecnologías, ideas y proyectos en todos los ámbitos y niveles mediante concursos, posibilitando la participación de todos sus empleados.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Premio a la Innovación 2002 'TAOS'.

Objetivos: Es un sistema que entrega directamente a las cuadrillas de manera electrónica ordenes de reclamos sin la intervención de una orden impresa; permite el envío automático de la tarea programada al móvil; este paso implica la agilización de la comunicación con el Centro de Programación Operativa, lo que evita que el operador deba comunicar la tarea por radio.

Beneficiarios: Población abastecida por Aguas Cordobesas y la compañía.

Recursos / Presupuesto: \$110.000.

Fecha / Duración: Desde el 2 de enero del año 2002.

Resultado / Estado: El sistema sigue en vigencia, con sus respectivas actualizaciones. En el año 2003 se presentó para competir en Francia por el premio Ondeo y Suez, obtuvo una mención especial nacional.

Política de comunicación interna

Concepto

La empresa administra y pone a disposición del personal un sistema de comunicación integrado, a través de diferentes recursos técnicos que facilitan la integración, la comunicación y el desempeño laboral de todos sus empleados, favoreciendo un buen clima laboral.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Sistemas de comunicación.
Objetivos: Aguas Cordobesas posee una política formal de comunicación alineada a los valores y principios de la empresa, abarcando todo tipo de comunicación interna.
Beneficiarios: Todos los empleados.
Recursos / Presupuesto: Teléfono, fax, e-mail, internet, cartelera, revista Canales.
Fecha / Duración: Desde 1997 a la actualidad.
Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Reuniones informativas.
Objetivos: Aguas Cordobesas comunica a sus empleados todos los años el estado financiero de la compañía, encuesta de clima interno y novedades o nuevos proyectos.
Beneficiarios: Todos los empleados.
Recursos / Presupuesto: Mediante e-mail y reuniones grupales.
Fecha / Duración: Desde 1997 a la actualidad. En el año 2003 se realizó la presentación del Programa de RSE y el Balance Social 97-02.
Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Comunicaciones generales
Objetivos: Aguas Cordobesas comunica a sus empleados los ingresos, egresos, pago de haberes, etc. de la compañía a través de e-mail.
Beneficiarios: Todos los empleados.
Recursos / Presupuesto: Mediante e-mail.
Fecha / Duración: Desde el 2003.
Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Comunicaciones

Institucionales.

Objetivos: Dirigidas al personal de Aguas Cordobesas en relación a la gestión de estas gerencias, de la empresa y la comunidad o el grupo.

Beneficiarios: Todos los empleados.

Recursos / Presupuesto: Mediante e-mail, reuniones y/o eventos.

Fecha / Duración: Desde el 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Comunicaciones

corporativas.

Objetivos: Dirigidas en general al personal de empresas del grupo, de empresas instaladas en un país, cuyo contenido puede variar de acuerdo a novedades del grupo, nuevas acciones o lineamientos, interés general, etc.

Beneficiarios: Todos los empleados.

Recursos / Presupuesto: Mediante e-mail o revista Terre Bleue.

Fecha / Duración: Desde el año 1997.

Resultado / Estado: En vigencia.

Herramientas de medición de clima laboral

Concepto

Mediante encuestas internas que realiza la compañía es posible medir cómo se siente el empleado y qué opina de la empresa, de los superiores, de sus clientes y cuáles son sus sugerencias para mejorar.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Encuesta "Clima Interno".

Objetivos: Es un instrumento para medir el grado de satisfacción de todos los integrantes de la empresa.

Beneficiarios: Empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: La encuesta 2003 consta de 66 preguntas y está dirigida al 100% de los integrantes de la organización. Es voluntaria, anónima y confidencial.

Fecha / Duración: Desde mayo de 2000.

Resultado / Estado: La encuesta toma seis dimensiones de la compañía:

- Las personas (Nosotros)
- Características del trabajo (Nuestro trabajo)
- Liderazgo (Nuestro jefe)
- Institución (Nuestra empresa)
- Contexto país
- Satisfacción personal

El índice de satisfacción general de Clima de Aguas Cordobesas fue del 72%.

INDICADORES	NIVELES DE SATISFACCIÓN
	Año 2003
<p>LAS PERSONAS (Nosotros) Expresa la satisfacción de nuestras aspiraciones personales en relación con la empresa. Recoge las opiniones sobre el desarrollo y la calidad de vida y también lo relacionado con la estabilidad laboral y la remuneración salarial.</p>	59 %
<p>CARACTERISTICAS DEL TRABAJO (Nuestro Trabajo) Focaliza aquellos aspectos asociados a las condiciones en las que realizamos diariamente nuestro trabajo. Cómo nos asociamos, comunicamos y organizamos a diario para trabajar.</p>	74 %
<p>LIDERAZGO (Nuestro Jefe) Reúne las opiniones referidas a nuestra relación con los jefes inmediatos y la percepción que tenemos sobre las características de la interrelación laboral.</p>	72 %
<p>INSTITUCION (Nuestra empresa) Recoge nuestro grado de conformidad con la imagen de la empresa y los valores que la caracterizan. Se evalúan las relaciones entre nosotros como actores, la empresa y la comunidad en la que estamos insertos.</p>	83 %
<p>INDICE DE SATISFACCION PERSONAL Manifiesta el grado de compromiso y satisfacción personal de cada uno de los integrantes de la empresa.</p>	95 %
<p>CONTEXTO PAIS Refleja nuestra opinión respecto al futuro de la situación del país.</p>	69 %

Higiene, seguridad y medicina laboral

Concepto

La empresa ofrece a sus empleados capacitación en higiene, seguridad y medicina laboral, además de proveerle el vestuario y las herramientas necesarias para su seguridad personal, a fin de prevenir y evitar accidentes y/o enfermedades.

La empresa otorga vestuario y equipos de protección y seguridad al personal con cargo de devolución, en función del tipo de trabajo a desarrollar: gestión administrativa u operativa.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Vestimenta y elementos de protección para los empleados.

Objetivos: Proteger, identificar al personal y generar cultura de pertenencia.

Beneficiarios: Empleados de la compañía de atención al cliente, inspectores, gestores y operarios.

Recursos / Presupuesto: Costo total del año 2003, \$131.901,99

Fecha / Duración: Desde mayo 1997.

Resultado / Estado: Se sigue con la entrega de vestuario y de equipos de protección.

Proyecto / Política: Cuidado de la seguridad del empleado.

Objetivos: Reducir los accidentes de trabajo en forma preventiva.

Beneficiarios: Empresa y empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: Durante el año 2002 se produjeron 43 accidentes y en el año 2003 sólo se produjeron 9 accidentes gracias al aumento en más del 50% de horas de capacitación en temas de seguridad y salud ocupacional.

Fecha / Duración: Octubre 2003.

Resultado / Estado: En el año 2003 hubo una reducción del índice de gravedad en los accidentes y en la frecuencia en los mismos.

Proyecto / Política: Medicina Laboral.

Objetivos: Realizar acciones preventivas y apoyo médico en diferentes operativos.

Beneficiarios: Empresa y empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: Durante el año 2003 se realizó apoyo médico en los operativos de reparaciones que realiza la empresa mediante contratación de ambulancias con profesionales paramédicos y médicos. Además, acciones preventivas y sociales de ciertas patologías importantes a familiares directos de operarios de nuestra empresa.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Seguridad.

Objetivos: Realizar acciones preventivas y apoyo de seguridad en diferentes operativos.

Beneficiarios: Empresa y empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: En el año 2003 se coordinó con Defensa Civil y el Comité de Emergencia acciones en conjunto por diversas emergencias surgidas en la ciudad de Córdoba, tales como incendios en la proximidad de la unidad de Encausados en dos oportunidades: por el fenómeno meteorológico del 26 de diciembre de 2003 y otros de menor magnitud. En estos casos se dispuso el envío de agua en camiones propios y contratados.

Conjuntamente con el área de Seguridad e Higiene se capacitó al personal de seguridad en "Primeros auxilios".

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Programa de participación de utilidades

Concepto

Es un programa mediante el cual la empresa participa a los empleados incluidos en el convenio un porcentaje de las utilidades al final del balance del año anterior.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Programa de participación de utilidades.

Objetivos: Crear un sentido de pertenencia a través de la participación de los empleados en las utilidades de la compañía.

Beneficiarios: Empleados incluidos dentro de la Convención Colectiva de Trabajo.

Recursos / Presupuesto: Año 2003 \$194.513.

Fecha / Duración: Desde el año 2000.

Resultado / Estado: Se sigue actualmente con esta política.

Comportamiento frente a las dimisiones

Concepto

La empresa, a excepción de casos de desvinculación por falta de ética, analiza en común acuerdo con el empleado y el Sindicato, las alternativas más apropiadas para la dimisión. Esto implica en términos prácticos haber ofrecido otras alternativas laborales, como la prejubilación para aquellos trabajadores a los que les faltaba un máximo de tres años para retirarse (habiéndose garantizado el pago de la misma remuneración hasta la obtención de la jubilación definitiva) o la de negociar retiros voluntarios.

Política de integración de los empleados

Concepto

Aguas Cordobesas promueve la cohesión y participación de sus empleados en actividades culturales y recreativas para propiciar un clima laboral más ameno y familiar.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Coro de Aguas Cordobesas.

Objetivos: Por iniciativa del personal se formó un coro con el apoyo de Aguas Cordobesas, fomentando con esto la integración y participación de los mismos, así como también el desarrollo personal.

Beneficiarios: Empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: Gastos de uniformes, partituras, profesor, etc. Honorarios directora del coro año 2003 \$5700 (anual).

Fecha / Duración: Desde el año 1998.

Resultado / Estado: El Coro en el año 2003 actuó en Despeñaderos, en el Centro de Profesionales Jubilados de la Prov. De Córdoba, C.P.C. Colón, Villa Gral. Belgrano, Colegio Cristo Rey, Villa del Dique, Centro Cultural Alta Córdoba, etc.

Proyecto / Política: Regalos y fiestas de fin de año.

Objetivos: Incentivar y premiar a los empleados por el año que pasó.

Beneficiarios: Empleados de la compañía.

Recursos / Presupuesto: Gasto de regalos y fiesta de fin de año \$16.536,31.

Fecha / Duración: Desde el año 1997 en adelante.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Jardín materno infantil.

Objetivos: Otorgar un beneficio por madre y por mes en concepto de gastos por jardín materno infantil con hijos hasta los seis años de edad.

Beneficiarios: Mujeres empleadas dentro del Convenio.

Recursos / Presupuesto: La empresa reintegrará contra entrega de los respectivos comprobantes, hasta la suma de \$120 por madre.

Fecha / Duración: Desde el año 1997 en adelante.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Museo del Agua de Aguas Cordobesas.

Objetivos: Armar un Museo del Agua en la Planta Suquia para que los empleados y la comunidad en general puedan aprender y conocer cómo eran los elementos y equipos que se utilizaban décadas atrás.

Beneficiarios: Empleados de la compañía, colegios y comunidad en general.

Fecha / Duración: Desde el año 2002 se están recuperando piezas para el museo. En el año 2004 se inaugurará en la Planta Suquia.

Resultado / Estado: En proceso.

Proyecto / Política: Gimnasio de Aguas Cordobesas.

Objetivos: Otorgar a los empleados de la compañía un lugar para que puedan realizar actividades físicas, promoviendo la salud y la integración de los mismos.

Beneficiarios: Empleados.

Recursos / Presupuesto: \$50.000.

Fecha / Duración: Desde octubre de 2003 a diciembre de 2003.

Resultado / Estado: En proceso. Se inauguró en enero de 2004.

Compromiso con la comunidad - solidaridad

Ayuda social

Concepto

Por iniciativa de empleados de distintas áreas de Aguas Cordobesas o de la empresa, se desarrollaron campañas de donaciones a fin de brindar ayuda a provincias damnificadas, familias carenciadas, cooperativas e instituciones (colegios, hospitales, barrios, etc).

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Compañía de Jesús.

Objetivo: Donación realizada a la compañía de Jesús.

Beneficiarios: Compañía de Jesús.

Recursos / Presupuesto: Donación de mangueras de 3/4", 1" y de un caño rígido para riego 2". \$510.

Fecha / Duración: Abril de 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Catástrofe de Santa Fe.

Objetivo: Gracias a la cooperación y compromiso del personal de Aguas Cordobesas se logró el objetivo de ayudar a los damnificados por las inundaciones de la provincia vecina a través de la empresa Aguas Provinciales de Santa Fe.

Beneficiarios: Empleados damnificados de APSF ante la catástrofe sucedida.

Recursos / Presupuesto: La empresa y los empleados donaron \$2450, 69 m3 de ropa y alimentos y 312 hs. / h. (30 personas) Además la empresa envió 2 electrobombas autocebantes y una electrobomba tipo flygt.

Fecha / Duración: 30 de Abril de 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Campaña de la frazada.
Objetivo: Ayudar con la donación de lana para la campaña de la frazada que organizó la radio Cadena 3.
Beneficiarios: Barrios carenciados.
Recursos / Presupuesto: Donación de lana: \$1700.
Fecha / Duración: Mayo de 2003.
Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Recuperando espacios.
Objetivo: Ayudar a la escuela Manuel Lucero a rehabilitar el patio.
Beneficiarios: Alumnos y profesores de la Escuela.
Recursos / Presupuesto: Se donó una bandera para ser utilizada en el mástil del patio recuperado por los alumnos.
Fecha / Duración: 7 de julio de 2003.
Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Ayuda a Cormédica
Objetivo: Donación de instrumental médico a la clínica Cormédica.
Beneficiarios: Pacientes de Cormédica.
Recursos / Presupuesto: Donación de Instrumental médico: \$838,89.
Fecha / Duración: Agosto de 2003.
Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Donación Día del Niño.
Objetivo: Donación de juguetes para la campaña de la radio Cadena 3.
Beneficiarios: Chicos de barrios carenciados
Recursos / Presupuesto: Donación de juguetes: \$1.185,40.
Fecha / Duración: Agosto de 2003.
Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Donación Día de la Madre.
Objetivo: Apoyar a la campaña de radio Cadena 3 con órdenes de compra para el Día de la Madre.
Beneficiarios: Madres
Recursos / Presupuesto: Ordenes de compra: \$1000.
Fecha / Duración: Septiembre de 2003.
Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Reconocimiento como empresa solidaria.
Objetivo: Encuesta realizada a la población de Córdoba, sectores medios y medios-altos (Consultora Delfos).
Beneficiarios: Aguas Cordobesas.
Recursos / Presupuesto:
Fecha / Duración: Noviembre de 2003.
Resultado / Estado: Entre 19 empresas encuestadas, Aguas Cordobesas se ubicó en la octava posición, por debajo de Arcor, Cadena 3, entre otras.

Proyecto / Política: Colectas solidarias para comedores Parque Futura y Sacchi.

Objetivo: Ayudar a comedores comunitarios con juguetes en zonas carenciadas.

Beneficiarios: Comedor de niños de Parque Futura y Sacchi, alrededor de 180 personas.

Recursos / Presupuesto: Donación de juguetes de los empleados para la Navidad. 4 personas (8hs/h).

Fecha / Duración: Diciembre de 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Tornado Sur de Córdoba

Objetivo: Ayudar a los barrios del sur de Córdoba que fueron afectados por el tornado.

Beneficiarios: Barrios del Sur de Córdoba (Villa la Tela y San Roque).

Recursos / Presupuesto: La empresa y los empleados donaron 5m³ de ropa y alimentos y 1000 ladrillos. 2 personas (8hs/h). Además Aguas Cordobesas y el ERSEP coordinaron conjuntamente la provisión de agua potable a través del camión cisterna a estas zonas perjudicadas.

Fecha / Duración: 26 y 31 de diciembre de 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado

Proyecto / Política: Colectas solidarias para el Hogar de Niños Padre Agullera.

Objetivo: Ayudar con pañales para los niños del Hogar del Padre Agullera.

Beneficiarios: Comedor de Niños del Padre Agullera.

Recursos / Presupuesto: Donación de pañales. Costo \$300.

Fecha / Duración: Diciembre de 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Proyecto / Política: Becas Agencia Córdoba Ciencia.

Objetivo: Otorgar becas para la Agencia Córdoba Ciencia.

Beneficiarios: Becantes de la Agencia Córdoba Ciencia.

Recursos / Presupuesto: Becas: \$3.000.

Fecha / Duración: Diciembre de 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Donaciones en efectivo a instituciones de Córdoba

Concepto

Aguas Cordobesas promueve y fomenta las donaciones en efectivo a instituciones de Córdoba.

- Alliance Francaise de Córdoba
- Asociación Civil Nuevos Rumbos
- Universidad Nacional de Córdoba
- Fundación Universidad Empresarial Siglo XXI
- Círculo Médico de Córdoba
- Fundación Manos Abiertas
- Fundación de Investigación Económica
- Arte Córdoba Asociación Civil
- Junior Achievement Córdoba
- Patronato del Enfermo de Lepra
- Policía de la Provincia de Córdoba

AÑO	2003
Donación en efectivo	\$ 40.800

Provisión de agua potable a zonas carenciadas

Concepto

Se realizan estudios para definir la viabilidad de proveer agua potable a áreas carenciadas, sin servicios y sin posibilidad económica de acceder a la categoría de clientes.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Villas de emergencia de la ciudad de Córdoba

Objetivo: Identificar con ayuda del Gobierno de la Provincia de Córdoba la cantidad y ubicación de las villas de emergencia y determinar sus necesidades de provisión de agua potable.

Beneficiarios: 90 villas, alrededor de 120.000 personas.

Recursos / Presupuesto: Gerencia de Planificación, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Comercial y Gerencia de Administración y Finanzas.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En negociación.

Proyecto / Política: Mayor cobertura.

Objetivo: Tener mayor cobertura del servicio de agua potable.

Beneficiarios: Al cumplirse el sexto año de la operación privada del servicio, la cobertura alcanza

al 90,89% de la población de la ciudad de Córdoba. La cantidad de clientes servidos creció un 26%, de un millón a 1.266.137 personas. El número de conexiones a la red se elevó en un 36%: 283.532.

Recursos / Presupuesto: Todas las Gerencias.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Centro Conin (Villa Km. 8).

Objetivo: Proveer de agua potable al Centro de Nutrición Conin y suministrar picos públicos a la Villa Km. 8. Esta Institución tiene como misión trabajar para combatir la desnutrición infantil a través de la educación, en especial insertándose en un contexto adverso y extremadamente precario como es la vida de esos niños en la Villa.

Beneficiarios: Villa Km. 8 y el Centro de Nutrición Conin (400 niños de 0 a 5 años).

Recursos / Presupuesto: 300 mts. de cañería y 10 canillas comunitarias. (\$3.500). En la obra participaron personas de la comunidad realizando tareas de zanjeo y colocación, bajo la dirección técnica de Raúl Benedetti como capataz de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Proyecto realizado.

Creación de planes de pago especiales y descuento a clientes

Concepto

Se desarrollan una serie de planes con beneficios para todos aquellos grupos de clientes con problemas para regularizar sus cuentas.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Descuento en la tarifa a inmuebles con superficie mayor a 5000 m² (grandes terrenos) que no tengan actividad comercial.

Objetivo: Regularizar las cuentas de clientes mediante condonación o descuento en categorías de superficie superior a 5000 m².

Beneficiarios: 700 cuentas residenciales y baldías

Recursos / Presupuesto: El descuento otorgado en el año 2003 fue de \$756.000.

Fecha / Duración: Desde noviembre de 1999 y retroactivo desde mayo de 1997.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Descuentos masivos a grupos de clientes especiales con problemas económico-sociales.

Objetivo: Facilitar la regularización de las cuentas

adaptándose a la reducida capacidad de pago de esos clientes.

Beneficiarios: Clientes de barrios carenciados de la ciudad de Córdoba.

Recursos / Presupuesto: Descuento promedio: 50% sobre la tarifa.

Fecha / Duración: Desde el año 2002.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Descuentos a Cooperativas solicitadas por el ERSEP.

Objetivo: Por pedido del ERSEP (Ente Regulador de los Servicios Públicos), facilitar la regularización de cuentas de ciertas cooperativas. También otorgarles algunos descuentos.

Beneficiarios: En el año 2003 fueron beneficiadas 3 cooperativas: Cooperativa El Arca, La Ilusión y El Canal de las Cascadas.

Recursos / Presupuesto: 1 persona (8 hs/h) \$800.

Fecha / Duración: Desde el año 2001.

Resultado / Estado: Sigue en vigencia.

Proyecto / Política: Creación del trámite comercial "Caso Social".

Objetivo: Facilitar la regularización de las cuentas adaptándose a la reducida o nula capacidad de pago de esos clientes y evitando cortar el servicio.

Beneficiarios: Clientes carenciados servidos por Aguas Cordobesas de villas de emergencia y zonas de bajos recursos. En total son 3500 casos por año.

Recursos / Presupuesto: 4 personas (8 hs/h) \$2.800. En el año 2003 hubo 557 visitas por casos sociales. Los descuentos otorgados durante 2003 fueron \$47.730,98.

Fecha / Duración: Desde el año 2001.

Resultado / Estado: Sigue en vigencia.

Proyecto / Política: Gestión Social.

Objetivo: Facilitar la regularización de las cuentas adaptándose a la reducida capacidad de pago de esos clientes, basado en un estudio socio-económico de cada cliente.

Beneficiarios: Clientes carenciados de 40 barrios de la ciudad de Córdoba.

Recursos / Presupuesto: 26 personas (23 gestores y 3 administrativos) (8 hs/ h/día).

Cantidad de planes en vigencia: 9.176.

Monto de deuda gestionada: \$16.405.000

Monto de deuda condonada: \$16.786.727

Fecha / Duración: Desde el año 2002.

Resultado / Estado: Sigue en vigencia.

Participación en proyectos educativos

Concepto

Aguas Cordobesas adhiere con su participación activa o con su colaboración por distintos medios a proyectos educativos generados por otras instituciones sociales.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Página Web (Aula Virtual).

Objetivo: Destinar una sección dentro del sitio Web de Aguas Cordobesas a los docentes y alumnos con el fin de estimular hábitos y comportamientos de preservación de los recursos ambientales y crear una conciencia ciudadana respecto al uso adecuado del agua.

Beneficiarios: Público masivo.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Distribución de agua en eventos sociales

Concepto

Aguas Cordobesas colabora en fiestas populares, encuentros deportivos y otros eventos multitudinarios, mediante la distribución gratuita de agua potable.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Distribución de agua en eventos populares de organizados por Cadena 3: Día del Niño, Fiesta de Fin de Año, etc.

Objetivos: Contribuir al evento social mediante el abastecimiento de agua potable al público asistente.

Beneficiarios: Público asistente a las fiestas populares.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Se distribuyó en fiestas populares como el Día del Niño, Fiesta de Fin de Año, etc. El camión contiene 9.000 litros.

Prevención - Sistemas de guardias

Concepto

Para un mejor servicio y atención al cliente se han ido implementando sistemas de guardias en las distintas áreas operativas a fin de reducir tiempos de atención de reclamos, detección de problemas de calidad, reparación de fugas, prevención de emergencias, etc.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Guardias técnicas operativas pasivas.

Objetivos: Prevenir y reforzar las guardias ante imprevistos, emergencias, etc.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Recursos / Presupuesto: Gerentes, jefes y responsables y / o personas designadas por la gerencia.

Fecha / Duración: Desde el año 1997.

Resultado / Estado: En vigencia.

Creación e implementación de nuevos canales de atención al cliente

Concepto

Con el objeto de brindar un servicio más fluido y personalizado, se pusieron en marcha nuevas modalidades de atención al cliente.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Oficinas de atención al cliente en los CPC (Centros de Participación Comunal).

Objetivo: Acercar el servicio de atención al cliente de Aguas Cordobesas a todos los barrios de la periferia de la ciudad.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Recursos / Presupuesto: 12 empleados. (8 hs/día) Inversión: US\$150.000. En el año 2003, la afluencia registrada en los distintos centros de atención (incluido Humberto Primo) fue de 1.008.981 clientes.

Fecha / Duración: Desde 1999.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: "ATC Móvil" (Oficina Móvil)

Objetivo: Descentralizar la atención del cliente en los barrios más carenciados y periféricos.

Beneficiarios: 40 barrios periféricos.

Recursos / Presupuesto: 2 personas (6 hs/h).

Inversión U\$S 30.000. En el año 2003 se visitaron más de 40 barrios periféricos llevando soluciones y contención a este universo tan marginado en los últimos años.

Fecha / Duración: Marzo de 2000.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Factura en sistema Braille a solicitud del cliente.

Objetivo: Posibilitar a personas no videntes de poder tomar lectura de sus facturas.

Beneficiarios: 300 no videntes de la ciudad de Córdoba.

Fecha / Duración: Desde el año 1999

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: 0800-800-AGUA (2482).

Objetivo: Facilitar el acceso a consultas y soluciones sin costos para el cliente mediante un número telefónico gratuito.

Beneficiarios: Clientes/Sociedad en general.

Recursos / Presupuesto: La cantidad de reclamos que se recibieron durante el año 2003 fueron: 1724 reclamos de los cuales el 37% fueron por casos sociales y planes especiales de pago, el 22% estuvo relacionado con los recargos en la factura y el 14% por notificaciones de deuda.

Fecha / Duración: Desde abril de 1999.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Teleservicios (Call Center).

Objetivo: Facilitar el acceso a consultas y soluciones al cliente.

Beneficiarios: Clientes/Sociedad en general.

Recursos / Presupuesto: 21 personas. Costo \$22.000 por mes.

Fecha / Duración: Desde abril de 1999.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Teleencuestas.

Objetivo: Realizar encuestas de satisfacción a los clientes que mantuvieron algún contacto con la empresa.

Beneficiarios: Clientes/Sociedad/Empresa.

Recursos / Presupuesto: 3 personas (24 hs/h).

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Durante el año 2003 Aguas Cordobesas continuó realizando encuestas telefónicas de satisfacción a un alto porcentaje de clientes que mantuvieron algún contacto con la empresa, ya sea por atención personalizada, telefónica, cajas, cuadrillas o inspecciones. En este año hubo 12.000 contactos y el índice de satisfacción fue del 83.73%, mientras que en el año 2002 había sido del 79.97%.

Marketing responsable

Concepto

Con el objetivo de afianzar el contrato social entre la empresa y la comunidad, Aguas Cordobesas basó su política en tres ejes: concientización del cuidado del agua, afianzamiento de la identidad cordobesa de la empresa y preocupación por ofrecer a los habitantes de la ciudad un servicio de excelencia.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: "Cinco veranos sin problemas".

Objetivo: Mantener informados a los clientes del estado del servicio, la valoración de la prestación del servicio, etc.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Marzo de 2003.

Resultado / Estado: Esta campaña fue transmitida por televisión, radio, prensa gráfica y vía pública.

Proyecto / Política: Encuesta sobre el nivel de satisfacción de empresas de servicios públicos.

Objetivo: Reflejar el nivel de satisfacción de las empresas que prestan servicios públicos.

Beneficiarios: Público masivo.

Fecha / Duración: Julio de 2003.

Resultado / Estado: Acción realizada.

- Imagen de Aguas Cordobesas 79%.

Proyecto / Política: "Aguas Cordobesas Cumplió 1997/2003".

Objetivos: Balance de Aguas Cordobesas 1997/2003 donde se detallan las obras realizadas por la empresa para la óptima prestación del servicio.

Beneficiarios: Consistió en la difusión de folletos institucionales a grupos de empresarios, medios de comunicación y público en general.

Fecha / Duración: Agosto de 2003.

Resultado / Estado: Campaña realizada.

Proyecto / Política: Escasez del Agua.

Objetivo: Concientizar a la población sobre el cuidado del agua y difundir los elevados registros de consumo de agua de la población.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Octubre de 2003.

Resultado / Estado: Esta campaña se realizó a través de medios locales, tanto en notas de prensa gráfica como entrevistas radiales y televisivas.

Proyecto / Política: Información sobre realización de obras.

Objetivo: Información sobre la apertura y finalización de obras.

Beneficiarios: Público masivo.

Fecha / Duración: Depende de la obra a realizar.

Resultado / Estado: Acción permanente.

Proyecto / Política: Campaña con fundación Wachay "Para vivir mejor, empecemos por nosotros".

Objetivo: Campaña de concientización sobre el cuidado del agua y de la responsabilidad individual que se traduce en actos colectivos en busca de una sociedad mejor y más equitativa.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: distribución de folletos en centros de atención de Aguas Cordobesas, y en intervenciones callejeras organizadas por Wachay y empleados de la empresa.

Proyecto / Política: Gacetillas de prensa.

Objetivo: Mantener informados a los clientes del estado del servicio, la prestación, planes de obra e inversión, atención al cliente, cortes de agua de contingencia, reparación de redes, puntos de atención, oficinas móviles, etc.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Desde mayo de 1997.

Resultado / Estado: Acción en permanente ejecución.

Proyecto / Política: Auspicios a programas de comunicación.

Objetivo: Aguas Cordobesas auspicia programas donde se realizan charlas o debates relacionados con el medio ambiente, con el cuidado del agua, con la calidad, con el servicio a la comunidad, etc.

Beneficiarios: Clientes de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Desde el año 1997.

Resultado / Estado: Acción en permanente ejecución.

Conexiones y mejoras para servicios urbanos

Concepto

Aguas Cordobesas instaló en distintos puntos de la ciudad, previo convenio con la Municipalidad de Córdoba, numerosas conexiones para prestar servicios como limpieza de la zona céntrica, sanidad, etc. Además, realizó asociaciones con diferentes empresas para el mejoramiento del servicio en la Provincia de Córdoba.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Conexiones para limpieza del centro de Córdoba.

Objetivos: Se realizaron 14 conexiones especiales en la zona céntrica de la ciudad para la empresa Cliba SA. Estas permiten la limpieza del área peatonal y arterias principales.

Beneficiarios: Población de Córdoba.

Recursos / Presupuesto: Costo \$45.177,86

Fecha / Duración: Año 1998.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Acuerdo entre empresas de servicios.

Objetivos: Acordar una estrategia conjunta en la gestión de las redes subterráneas de la ciudad de Córdoba.

Beneficiarios: Población de la ciudad de Córdoba.

Recursos / Presupuesto: Aguas Cordobesas se reunió con representantes de las empresas Ecogas, Epec, Multicanal, Cablevisión y Telecom.

Fecha / Duración: 6 de noviembre de 2003.

Resultado / Estado: El principal beneficio de este acuerdo es minimizar el impacto que puedan sufrir los vecinos de la ciudad cuando estas empresas realizan intervenciones sobre las redes, como por ejemplo evitar el corte de calles y entorpecimiento del tránsito, disminuir roturas de veredas, etc. Dado que todas estas prestatarias construyen y administran redes subterráneas, la primera medida adoptada es la de intercambiar información sobre ubicación y características de las redes.

Provisión y asistencia técnica para ejecución de obras de agua potable

Concepto

A través de Aguas Cordobesas se prestan servicios de provisión y asesoramiento técnico consistente en la elaboración de proyectos, inspecciones de obra y/o capacitación para la ejecución o renovación de redes (obras por cuenta de terceros). Estas acciones facilitan la ejecución de obras en zonas con población de bajos recursos o imposibilitadas de afrontar los costos necesarios, y posibilitan la provisión de agua potable a estas áreas. Además, confiabilizan el sistema existente.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Parque Alameda.

Objetivo: Ejecución de red de agua potable.

Beneficiarios: 12 familias, alrededor de 65 personas.

Recursos / Presupuesto: 4 personas (30 hs/h). Costo \$375.

Fecha / Duración: Diciembre 2002 a marzo de 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada

Proyecto / Política: Villa Las Chunchulas.

Objetivo: Ejecución de un empalme.

Beneficiarios: La villa las Chunchulas de Barrio los Boulevares.

Recursos / Presupuesto: Mano de Obra 3 personas, (300 hs/h) \$800.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada.

Proyecto / Política: Cooperativa El Renuevo

Objetivo: Ejecución de un empalme para mejorar el servicio de suministro de agua.

Beneficiarios: Coop. El Renuevo del Barrio José Ignacio Díaz.

Recursos / Presupuesto: 3 personas, (6 hs/h) Costo \$300.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada.

Proyecto / Política: Cooperativa Los Andes.

Objetivo: Ejecución de tres empalmes para mejorar el servicio de suministro de agua.

Beneficiarios: Coop. los Andes.

Recursos / Presupuesto: 3 personas (6 hs/h). Costo \$300.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada.

Proyecto / Política: Villa Angelelli del Cura Vasco

Objetivo: Asesoramiento y realización del proyecto. Se ejecutó el empalme para proveer de agua a Villa Angelelli.

Beneficiarios: Villa Angelelli.

Recursos / Presupuesto: Las obras consistieron en la extensión de red en PVC DN 75 con una longitud aproximada de 500 metros, para llenar dos cisternas ubicadas en la misma. La obra fue ejecutada por la DIPAS con materiales donados por Aguas Cordobesas. 3 personas (6 hs/h). Costo \$600.

Fecha / Duración: 13 de Junio de 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada.

Proyecto / Política: Nuestro Hogar III.

Objetivo: Asesoramiento y realización del proyecto.

Beneficiarios: Población de Nuestro Hogar III.

Recursos / Presupuesto: 4 personas (40 hs/h). Costo \$600.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada.

Proyecto / Política: Barrio Los Boulevares.

Objetivo: Instalación de una llave maestra con un pico público.

Beneficiarios: Barrio Los Boulevares.

Recursos / Presupuesto: 3 personas (6 hs/h). Costo \$377.

Fecha / Duración: Febrero de 2003.

Resultado / Estado: Obra realizada.

Acciones asumidas ante eventos imprevistos en los sistemas de conducción de agua cruda y agua potable

Concepto

Ante situaciones de roturas en los sistemas de conducción de agua cruda (Canal Los Molinos-Aducción Diquecito La Calera) que están bajo responsabilidad del Gobierno Provincial o que son obras municipales, Aguas Cordobesas asumió acciones propias o en colaboración con estos organismos, con la finalidad de llegar a una solución a corto plazo y reducir el impacto en sus clientes.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Cooperación en la reparación del caño 3000 milímetros de La Calera.

Objetivos: Colaborar con la Provincia en el arreglo de una rotura de gran magnitud que provocó una anomalía en la normal prestación del servicio de las áreas abastecidas por la Planta Suquia.

Beneficiarios: Clientes abastecidos por la Planta Suquia.

Fecha / Duración: 10 de noviembre de 2003.

Resultado / Estado: Obra concluida.

Aumento de la cantidad de litros por habitante

Concepto

Ante situaciones de demanda de cantidad de litros de agua, Aguas Cordobesas aumentó la cantidad provista a la población de la ciudad de Córdoba. Cabe destacar que el año 2003 fue el de mayor producción de agua en los 7 años de concesión. El valor de dotación para el día de máximo consumo (enero 2003) fue de 500 lts./hab/día (518.774 m³), cuando los valores máximos para el año 7, según el contrato de concesión, debería ser de 330 lts/ hab/día de dotación mínima de producción y de 363 lts/hab. día de dotación mínima de verano. Esto implicó una exigencia extraordinaria para el servicio.

Medio Ambiente

Desarrollo del reciclado de insumos

Concepto

Desde el Área de Compras se encaró el Proyecto de Reciclaje de diferentes insumos, con el fin de contribuir al cuidado del medio ambiente, evitando la contaminación y, en algunos casos, generando una reducción de costos.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Reciclado de papeles

Objetivo: Contribuir al cuidado del medio ambiente mediante la reutilización de los recursos, lo que a su vez permite obtener un beneficio monetario.

Beneficiarios: La empresa y la población en general.

Recursos / Presupuesto:

- Cantidad de papel: 5.506.31 Kg
- Monto: \$1827,10 más IVA.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Tecnología puesta al servicio del medio ambiente

Concepto

Aguas Cordobesas estudio y desarrolló nuevas tecnologías para optimizar el uso y tratamiento de los recursos naturales y la efficientización de los procesos de potabilización del agua para lograr un menor impacto medioambiental.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: Nueva Planta Potabilizadora Suquia II.

Objetivo: Duplicar la cantidad de agua tratada, efficientización de los procesos, contribuir al medio ambiente, seguridad, reducción de consumo de insumos críticos, mejor la calidad del agua, tratamiento de efluentes, etc.

Beneficiarios: Toda la población.

Recursos / Presupuesto: U\$S24.407.858 (incluye contratistas, materiales, financieros).

Fecha / Duración: Desde el año 1997 a 2003.

Resultado / Estado: Proyecto en proceso.

Desarrollo de estudios sobre el medio ambiente

Concepto

Se gestionaron una serie de estudios sobre el medio ambiente. Para su elaboración se contó con la participación de instituciones provinciales y nacionales, tales como la Universidad Nacional de Córdoba, el Instituto Nacional del Agua, el CIRSA y la Agencia Córdoba Ciencia. Los estudios se realizaron sobre nuestras fuentes de abastecimiento de agua cruda, evaluación y diagnóstico ambiental. Estos permitieron definir estrategias operativas, de inversión y sirvieron como base para estudios posteriores de aplicación provincial y nacional.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: 'Monitoreo del Embalse San Roque'. Fue realizado por Aguas Cordobesas conjuntamente con la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, y el CIRSA.

Objetivo: Desarrollar un programa de monitoreo sistemático sobre el embalse del Dique San Roque, de manera de evaluar y caracterizar los parámetros de calidad y ambientales.

Beneficiarios: El 70% de la ciudad de Córdoba. Y,

como potenciales beneficiarios, la población que se abastece de dicha fuente (La Calera, Saldán, Villa Allende).

Recursos / Presupuesto: De Aguas Cordobesas participó el personal de Laboratorio.

El costo del convenio compartido con la Sec. De Extensión de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Costo \$18.000.

En concepto de análisis y muestreo hay un aporte anual de \$40.000.

Fecha / Duración: Se realizó en el año 2000. El monitoreo continúa en la actualidad, desde el primer convenio.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: 'Monitoreo de la calidad del agua del Embalse Los Molinos'.

Aguas Cordobesas y la Agencia Córdoba Ciencia acordaron un convenio de cooperación para el desarrollo científico tecnológico de la Provincia.

Objetivo: Desarrollar un programa de monitoreo sistemático sobre el Embalse Los Molinos, de manera de evaluar y caracterizar los parámetros de calidad y ambientales que permitan estudiar y predecir la evolución.

Beneficiarios: El 30% de la ciudad de Córdoba. Y como potenciales beneficiarios, la población que se abastece de dicha fuente.

Recursos / Presupuesto: De Aguas Cordobesas participó el personal de Laboratorio. Costo del Convenio (2001/2): \$ 8.400 anuales. En

concepto de Análisis y Muestreo hay un aporte anual de \$40.000.

Fecha / Duración: Se realizó en el año 2001. El monitoreo continúa en la actualidad, desde el primer convenio.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: "Estudio Hidráulico e Hidrodinámico del Canal Los Molinos" Aguas Cordobesas y la Agencia Córdoba Ciencia acordaron un convenio de cooperación para el desarrollo científico tecnológico de la Provincia.
Objetivo: Conocer las capacidades hidráulicas para distintas situaciones del Canal. También estudiar el cronograma de obras necesarias para generar un aumento paulatino en la capacidad de conducción del Canal.

Beneficiarios: el 30% de la ciudad de Córdoba.

Recursos / Presupuesto: De Aguas Cordobesas participaron 3 personas. El costo fue para los años 2001/2 fue de \$4.200 anuales.

Fecha / Duración: Se realizó entre los años 2001 y 2003 inclusive.

Resultado / Estado: Estudio concluido.

Proyecto / Política: Monitoreo del Río Suquia.

Objetivo: Estudiar el estado de calidad de agua del Río Suquia.

Beneficiarios: Córdoba capital y Gran Córdoba.

Recursos / Presupuesto: 20 personas de Aguas Cordobesas. Costo aproximado: \$700 por campaña.

Fecha / Duración: Desde el año 2001.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: Informe medioambiental.

Objetivo: Evaluar a la totalidad del personal (mandos y personal no jerárquico) sobre su "Orientación a la Seguridad y Medioambiente", conocer su nivel de conciencia del riesgo y respeto hacia el medioambiente.

Beneficiarios: Empleados de Aguas Cordobesas.

Fecha / Duración: Desde el año 2001.

Resultado / Estado: En vigencia.

Programas de difusión y concientización sobre la problemática del agua

Concepto

Surgió como iniciativa de distintos sectores operativos el desarrollo de seminarios, cursos y programas con el objeto de tratar y difundir problemáticas vinculadas al agua, a fin de encontrar nuevas ideas y/o soluciones y, paralelamente, contribuir a la toma de conciencia de dichas problemáticas.

Ejemplos y modalidades

Proyecto / Política: "Cuidemos el Agua".

Objetivo: Aguas Cordobesas le dio la oportunidad a alumnos de escuelas primarias de participar en talleres que brindan información y promuevan la conciencia ecológica a través de actividades innovadoras.

Beneficiarios: 100 escuelas (45.000 alumnos)

Fecha / Duración: Desde octubre de 2000.

Resultado / Estado: Capacitación terminada.

Proyecto / Política: Visitas guiadas a Planta Suquia.

Objetivo: Informar acerca del proceso de potabilización de agua y crear en la gente hábitos de cuidado del medioambiente y de un recurso escaso como es el agua dulce.

Beneficiarios: Escuelas primarias, secundarias y las Universidades UTN, UNC, UCC y UBP.

Recursos / Presupuesto: 2 hs/ h por visita (2 personas por visita). En el año 2003 visitaron la Planta 3.300 personas (110 visitas)

Fecha / Duración: Desde 1998 a 2003.

Resultado / Estado: En vigencia.

Proyecto / Política: "Encuentro nacional de gestión sustentable del agua".

Objetivo: El encuentro fue organizado por el ERSEP, la DIPAS y la (Fecescor) con el fin de reunir a especialistas en el tema. Asistió al encuentro Elias Trauman (Presidente de Degremont Ondeo) quien disertó sobre los modernos sistemas de potabilización. Aguas Cordobesas recibió a los participantes en la Planta Suquia y realizó aportes por \$5000.

Beneficiarios: Asistieron 350 personas.

Fecha / Duración: 29 y 30 de abril de 2003.

Resultado / Estado: Encuentro finalizado.

Proyecto / Política: Recolección de pilas y baterías de celulares.

Objetivo: Contribuir al cuidado del medio ambiente y reducir la contaminación.

Beneficiarios: La población en general.

Fecha / Duración: Desde Junio del 2001.

Resultado / Estado: Proyecto en vigencia.

Proyecto / Política: "Seminario Internacional de educación sobre el agua".

Objetivo: Este seminario tuvo como objetivo educar sobre el cuidado del agua. Aguas Cordobesas participó como disertante y auspiciante del evento que fue organizado por la Licenciatura en Gestión Ambiental de la Universidad Blas Pascal.

Beneficiarios: Asistieron al encuentro Atem S. Ramsundersingh (Director del programa UNESCO para la educación y la investigación del agua) y Patricia Morales (Institute Globus de la Universidad de Tilburg de Holanda). Además, a través de video conferencia participaron destacados profesionales del Instituto UNESCO-IHE, de la Organización Mundial de la Salud de Perú y de la Universidad Blas Pascal.

Fecha / Duración: 27, 28 y 29 de octubre de 2003.

Resultado / Estado: Encuentro finalizado.

Proyecto / Política: Capacitación a docentes y estudiantes.

Objetivo: Se realizó una capacitación sobre potabilización para docentes de la carrera de Gestión Ambiental de la Universidad Blas Pascal y estudiantes de la carrera de Hidrobiología de la Universidad Nacional de Córdoba.

Beneficiarios: Docentes y estudiantes.

Fecha / Duración: Año 2003.

Resultado / Estado: Encuentro finalizado.