

REPORTE DE  
**SUSTENTABILIDAD**

20  
23

**Según Estándares GRI 2016**  
Para la elaboración de  
informes de sustentabilidad



# CONTENIDOS

## 3 La empresa y el servicio

- 4 Carta del Gerente General de Aguas Cordobesas
- 5 Política de Sustentabilidad
- 7 Perfil de la organización

## 19 El Modelo de Gestión y los temas más relevantes

- 20 Modelo de Gestión Sustentable
- 21 Mapa Estratégico
- 23 Los temas más relevantes

## 34 Nuestra gestión con los Clientes

- 35 Medios y canales de gestión
- 36 Indicadores

## 39 Nuestra gestión Medioambiental

- 40 Medios y canales de gestión
- 41 Indicadores

## 47 Nuestra gestión con los Colaboradores

- 48 Medios y canales de gestión
- 50 Indicadores

## 62 Nuestra gestión con la Comunidad

- 63 Medios y canales de gestión
- 66 Indicadores

## 69 Nuestra gestión con el Gobierno

- 70 Medios y canales de gestión
- 71 Indicadores

## 72 Nuestra gestión con los Accionistas

- 73 Medios y canales de gestión
- 74 Indicadores

## 75 Nuestra gestión con los Proveedores

- 76 Medios y canales de gestión
- 77 Indicadores

## 80 Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos

## 83 Perfil del Reporte

- 85 Índices

## 103 Queremos conocer tu opinión

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



Objetivos de desarrollo sostenible, 17 objetivos fundamentales de la ONU

# EMPRESA Y SERVICIOS

# 1



## OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN

<p>1 </p> <p>FIN DE LA POBREZA</p>	<p>2 </p> <p>HAMBRE CERO</p>
<p>3 </p> <p>SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>4 </p> <p>EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>
<p>5 </p> <p>IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>6 </p> <p>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>
<p>7 </p> <p>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>8 </p> <p>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>
<p>9 </p> <p>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>10 </p> <p>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>
<p>11 </p> <p>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>12 </p> <p>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p>
<p>13 </p> <p>ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>14 </p> <p>VIDA SUBMARINA</p>
<p>15 </p> <p>VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<p>16 </p> <p>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES</p>
<p>17 </p> <p>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	

## CONTENIDOS DESTACADOS

- 4 • Carta del Presidente de Aguas Cordobesas
- 5 • Política de Sustentabilidad
- 7 • Perfil de la organización

## APERTURA GRI 2023



### Aguas Cordobesas Presenta su 16º Reporte de Sustentabilidad

En Aguas Cordobesas nos enorgullece presentar el 16º Reporte de Sustentabilidad, un documento que detalla nuestro desempeño económico, social y ambiental durante el año 2023. Este informe resalta los logros más significativos de nuestra empresa, así como el compromiso con la comunidad y el medio ambiente. Entre los hitos más destacados se encuentra el apoyo al Plan "Más agua, más salud", impulsado por la Municipalidad de Córdoba, que busca garantizar el acceso al agua potable a los sectores más vulnerables. En el marco de este plan, se ejecutaron 22 obras y ampliamos la red de distribución en 70 kilómetros, alcanzando un total de 4.900 kilómetros al cierre del año.

En junio, Aguas Cordobesas fue anfitriona del décimo segundo encuentro de la ronda Interlaboratorios de Argentina, organizado por el Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios (COFES). Este evento, que tuvo lugar en Planta Suquía, contó con la destacada participación de Agua y Saneamientos Argentinos (AySA) así como de todas las prestadoras de agua del país.

Además, la empresa fue seleccionada como sede argentina del Hackathon en Agua y Saneamiento, un evento que se desarrolló simultáneamente en tres países latinoamericanos: Ecuador, México y Argentina. La organización del hackathon estuvo a cargo de Cewas y Young Water Solutions, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para

el Desarrollo (AECID) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

En 2023 se implementó el Programa de Igualdad de Género y Equidad, alineado con nuestra Política de Sustentabilidad, y continuamos con los programas educativos "Embajadores del Agua" y "Sustentics", que beneficiaron a más de 2.000 niños y jóvenes. Por otro lado, brindamos tarifas sociales y descuentos especiales a más de 30.000 clientes en situación de vulnerabilidad. Renovamos nuestro compromiso con las instituciones intermedias como el Banco de Alimentos y Cáritas, entre otras, para apoyar a los sectores más desprotegidos de la ciudad.

Todas estas acciones están reflejadas en el Reporte de Sustentabilidad, que hoy ponemos a disposición de toda la comunidad. Nuestro compromiso es seguir trabajando con profesionalismo y dedicación para brindar un servicio de excelencia a todos los cordobeses.

Ing. Enrique Sargiotto  
GERENTE GENERAL

# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

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



## VISIÓN

Ser referente en la construcción de una ciudad mejor.

## MISIÓN

Proveer productos y servicios de agua y saneamiento a la comunidad, promoviendo el desarrollo social sustentable y generando una ciudad mejor.

## VALORES

### CALIDAD

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

### COMPROMISO

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

### CREDIBILIDAD

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

### AUSTERIDAD

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

### CLIENTES

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

### COLABORADORES

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

### COMUNIDAD

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

### MEDIOAMBIENTE

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

### GOBIERNO

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

### PROVEEDORES

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

### ACCIONISTAS

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

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

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



***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

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

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° 9.279, 9.339 y 9.340), 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.

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.

( 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10)

La Voz del Interior 5507. Además cuenta con 6 oficinas de atención al cliente ubicadas en los Centros de Participación Comunal (C.P.C.) y 1 en la Terminal de Ómnibus de la Ciudad de Córdoba. La empresa también dispone de 28 estaciones elevadoras de presión, distribuidas en el área concesionada.

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 Salud y Seguridad 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.

En relación a cambios significativos durante el período de análisis, no se han realizado cambios en la estructura, la cadena de suministro de la organización, ni composición accionaria.

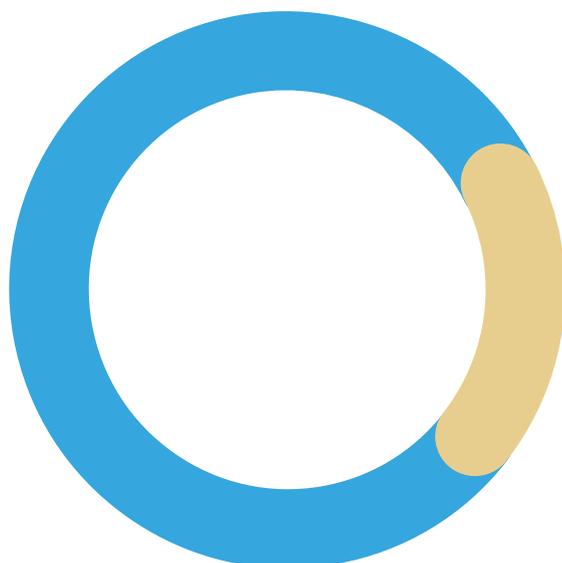


## MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

- ✓ **ISO 9.001** de Calidad
- ✓ **ISO/IEC 17.025** Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- ✓ **ISO 14.001** de Gestión Medioambiental
- ✓ **ISO 45.001** de Salud y Seguridad Ocupacional
- ✓ **ISO 26.000** de RSE



## COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE AGUAS CORDOBESAS S.A.



Accionistas

**71,98%**

Grupo Benito Roggio e Hijos S.A.



PAÍS DE ORIGEN

**28,02%**

Inversora Central S.A.



PAÍS DE ORIGEN

# LA ESTRUCTURA FUNCIONAL

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

## DIRECCIÓN GENERAL



**Enrique Sargiotto**

GERENTE GENERAL



**Héctor Randanne**

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y SISTEMAS



**Gabriel Triunfo**  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



**Ricardo Vogliotti**

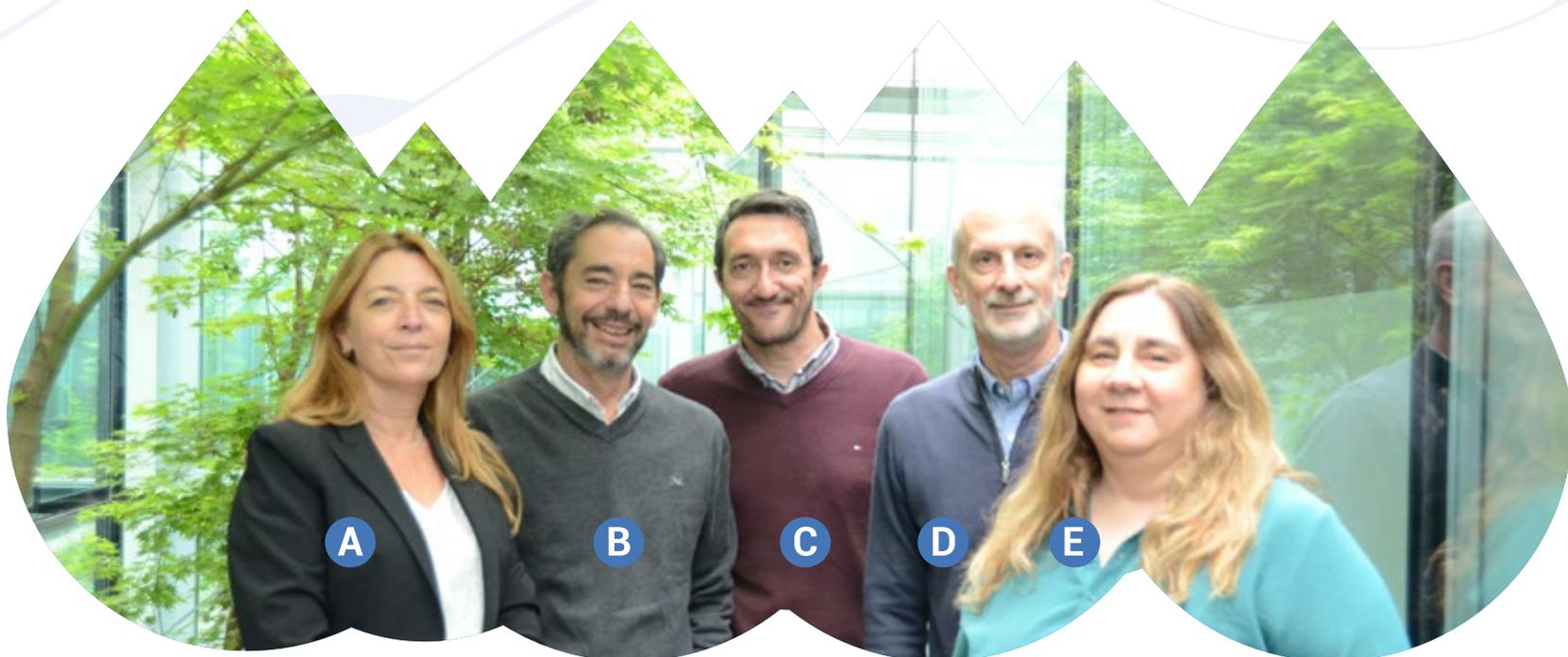
GERENTE DE OPERACIONES TÉCNICAS



**Fernando Degani**

GERENTE COMERCIAL

## COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD



A su vez, existe un órgano de gobierno que tiene a su cargo elevar recomendaciones a la Dirección General en los temas relativos a la sostenibilidad, denominado Comité de Sustentabilidad.

El mismo está liderado por el Gerente de RR.HH. y conformado por la Comisión de Calidad y Mejora Continua (a cargo de la jefatura de Desarrollo de RR.HH. y Auditoría), la Comisión S.yS.O. (a cargo de la jefatura de Administración de RR.HH.), la Comisión de Medioambiente (a cargo de la jefatura de Ingeniería), la Comisión Legal (a cargo de la jefatura Legal y Contractual) y la Comisión de Conducta y Ética Empresarial.

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.

**A • Gabriela Esper**  
Jefe de Gestión Legal  
y Contractual

**B • Alejandro Montenegro**  
Jefe de Desarrollo de  
Recursos Humanos  
y Auditoría

**C • Christian Ruiz**  
Jefe de Administración  
de Recursos Humanos

**D • Gabriel Triunfo**  
Gerente de Recursos  
Humanos

**E • Marlene Meubry**  
Supervisora de Planificación  
y Proyectos de Operaciones  
Técnicas

# MAGNITUD DE NUESTRA EMPRESA

## DATOS GENERALES

INDICADOR	2022	2023
N° total de empleados (1)	<b>459</b>	<b>466</b>
N° de centros de operaciones	<b>9</b>	<b>10</b>
Ventas netas (K\$)*	<b>\$39.754.134.311</b>	<b>\$38.167.868.051</b>

\* Valores devengados

## CAPITALIZACIÓN

INDICADOR	2022	2023
Deuda (2)(\$)	<b>\$29.528.875.000</b>	<b>\$22.754.550.000</b>
Patrimonio (2)(\$)	<b>\$24.809.993.000</b>	<b>\$22.829.431.000</b>
N° de productos o servicios ofrecidos	<b>1</b>	<b>1</b>
Total de Clientes (unidades de facturación)	<b>548.370</b>	<b>554.639</b>

(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



## 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

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:

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

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

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

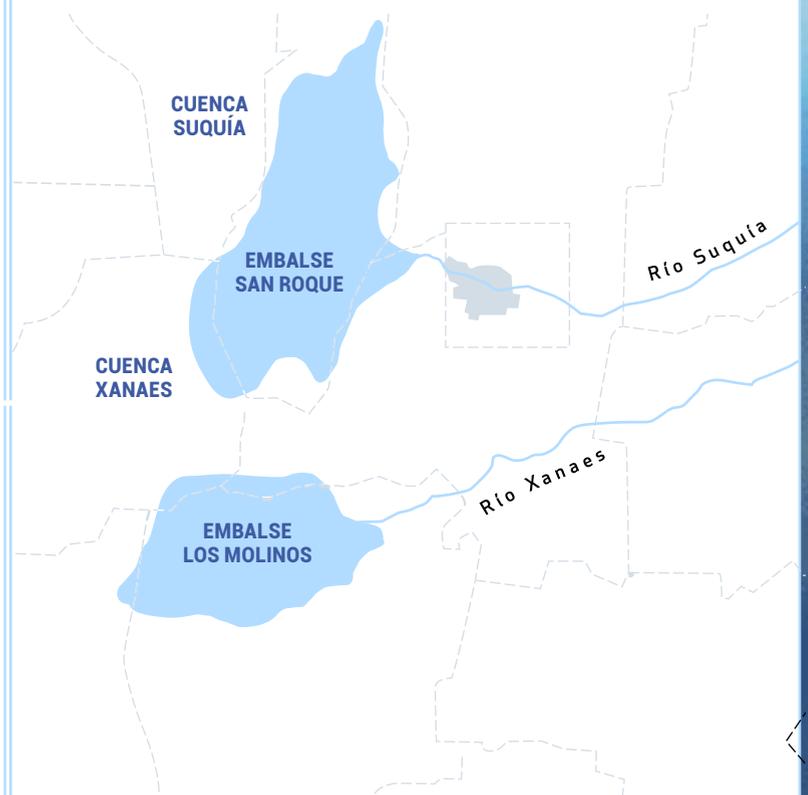
### CUENCA XANAES

EMBALSE  
LOS MOLINOS:

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

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

Lago más alejado de la Planta Potabilizadora.



LOCALIZACIÓN  
EN CÓRDOBA



LOCALIZACIÓN  
EN ARGENTINA



# LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE PROVEEMOS

**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 (416-1)

INDICADOR	2022	2023
% 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 (416-2)

INDICADOR	2022	2023
Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron multa o castigo.	0	2
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)

\*S/M Sin Medición

INDICADOR	2022	2023
Planta Suquía	128.864.517	133.527.400
Planta Los Molinos	47.616.727	48.991.221
Pozos	115.388	91.639

## DOTACIÓN DE PRODUCCIÓN SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA (AC-5)

INDICADOR	2022	2023
Población total – Habitantes	1.393.182	1.521.821
Población servida	1.370.852	1.513.694
Venta agua en bloque	9.846	7.289
Cobertura Directa + Indirecta	98,40%	99,47%
Capacidad instalada de producción l/hab./ día*	416	489

\*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	2022	2023
Porcentaje de puntos fijos con presiones >10 mca>18 h *	100%	100%

\* Meta contractual de presión de suministro

## COBERTURA DIRECTA DEL SERVICIO (AC-6)

INDICADOR	2022	2023
Cobertura directa*	98,40%	98,99%

\* % 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)

INDICADOR	2022	2023
Red de distribución	4.834,99 Km	4.900,94 Km
Red incorporada en período (km)	54,40 km	65,95 Km

# LA ÉTICA

- **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](mailto: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, X5008 HJY, Córdoba, Argentina.
- Redes Sociales

El cumplimiento de este programa es verificado periódicamente mediante auditorías internas, auditorías externas a través de la Compañía Latinoamericana de Infraestructura & Servicios S.A. (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
  - 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

- **En el año 2022** se inició un Programa de Igualdad de Género y Equidad, alineado a nuestra Política de Sustentabilidad y como complemento del Código de Ética y Conducta Empresarial de Clisa S.A., concerniente a DD.HH., Diversidad, Inclusión, No Discriminación, Igualdad de Oportunidades, Seguridad Laboral, Fomento a la Profesionalización, Acoso e Intimidación. Entre otros, se definen los siguientes lineamientos de acción:

- Conocer, difundir, promocionar y formar sobre estas temáticas
- Tener tolerancia cero a las violaciones de los DD.HH.
- Promover la contratación de todos los géneros y minorías
- Velar por una política de salario igual por trabajo igual
- Promover el desarrollo profesional equitativamente
- Propiciar el equilibrio familiar y laboral
- Apoyar a los padres después de la licencia parental
- Atender las necesidades específicas de salud de las mujeres
- Promover el acceso a servicios de salud
- Propiciar la equidad de género en terceros
- Implementar un marketing responsable y diverso
- Garantizar el respeto de los derechos de las mujeres
- Abordar el tema de género y minorías como RSE
- Respetar la ley laboral nacional, provincial, convenios de trabajo y normativas laborales
- Respetar la prohibición de dar lugar a favoritismos
- Realizar los pedidos respetuosamente
- Desempeñarse según las pautas de cada oficio, profesión y competencias promovidas

# LA PREVENCIÓN

## 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, Salud y Seguridad en el Trabajo, 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

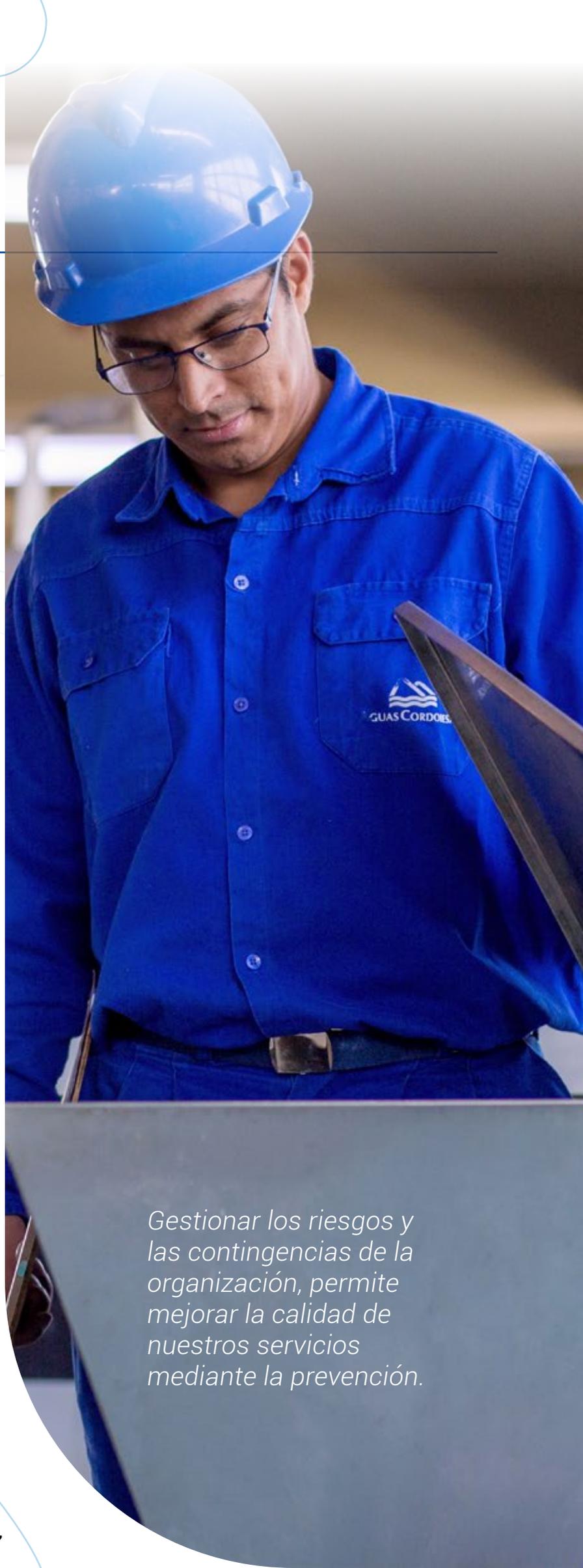
Es un proceso sistemático que verifica el cumplimiento de los requisitos del Modelo de Gestión Sustentable, que incluyen los requisitos de las normas certificadas por la organización. Permite detectar posibles desvíos y recomendar mejoras a través de la recopilación de evidencias y la comunicación de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

## ● Iniciativas externas (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 (102-13)

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

## ● Convenios y adhesiones con otros organismos

- Convenio Colectivo de Trabajo S.O.C. y Fe.N.T.O.S.
- Convenio con el Ceprocor 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



- Eikon Oro en la categoría Sustentabilidad Cultural: "Somos conciencia cuando reciclamos"

- Eikon Oro en la categoría Campaña social media general: "#Somos Agua - campaña 360°."

- Eikon Plata en la categoría Campaña general de Comunicación Institucional: "Somos agua, Somos Aguas Cordobesas"

- Estatuilla Verde: "Somos conciencia cuando reciclamos"

# MODELO DE GESTIÓN Y LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

# 2

1  FIN DE LA POBREZA	2  HAMBRE CERO
3  SALUD Y BIENESTAR	4  EDUCACIÓN DE CALIDAD
5  IGUALDAD DE GÉNERO	6  AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7  ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8  TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9  INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10  REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
11  CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12  PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
13  ACCIÓN POR EL CLIMA	14  VIDA SUBMARINA
15  VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16  PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES
17  ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	

## CONTENIDOS DESTACADOS

- 20 • Modelo de Gestión Sustentable
- 21 • Mapa Estratégico
- 23 • Los temas más relevantes

# EL MODELO DE GESTIÓN

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

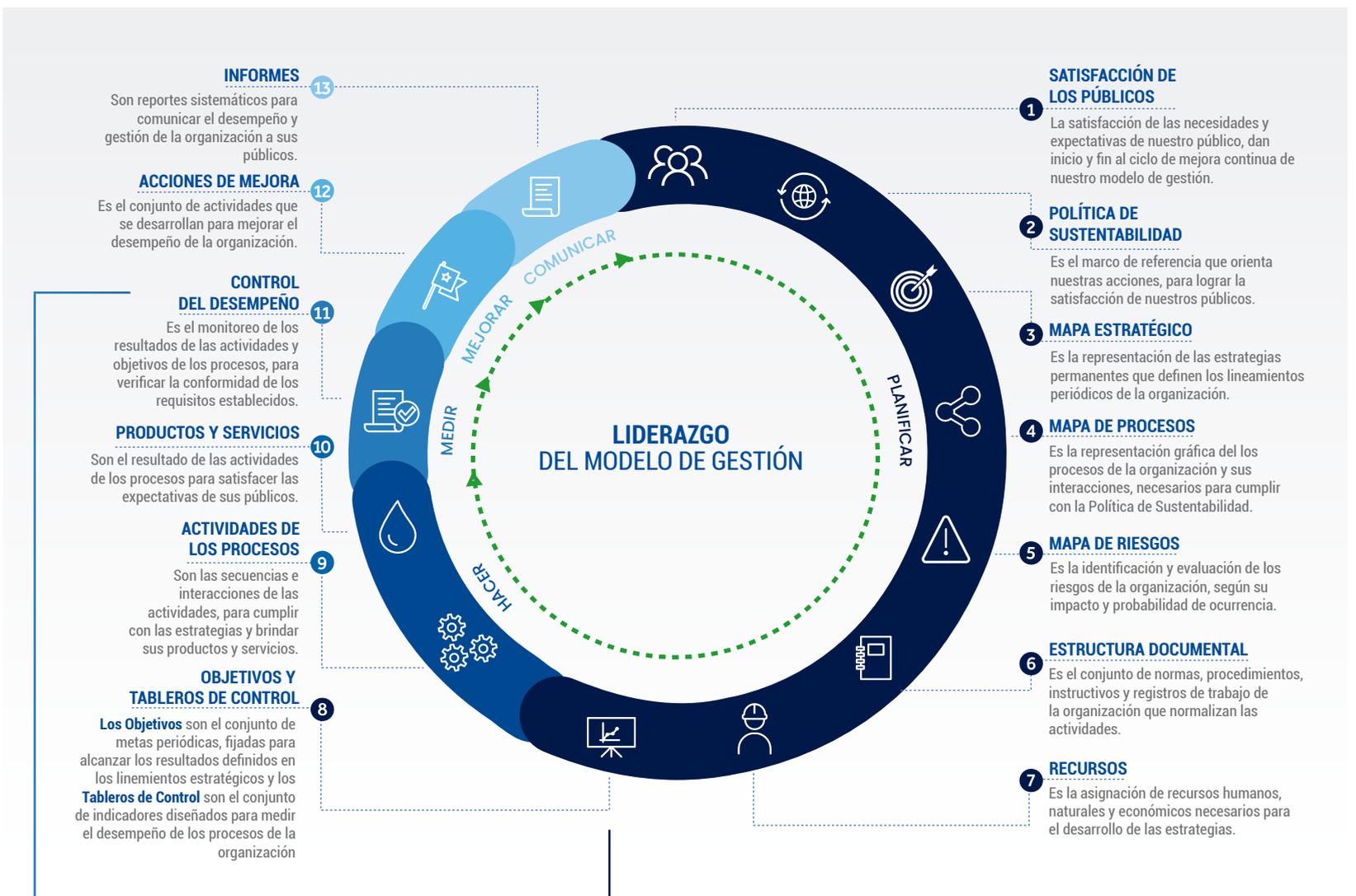
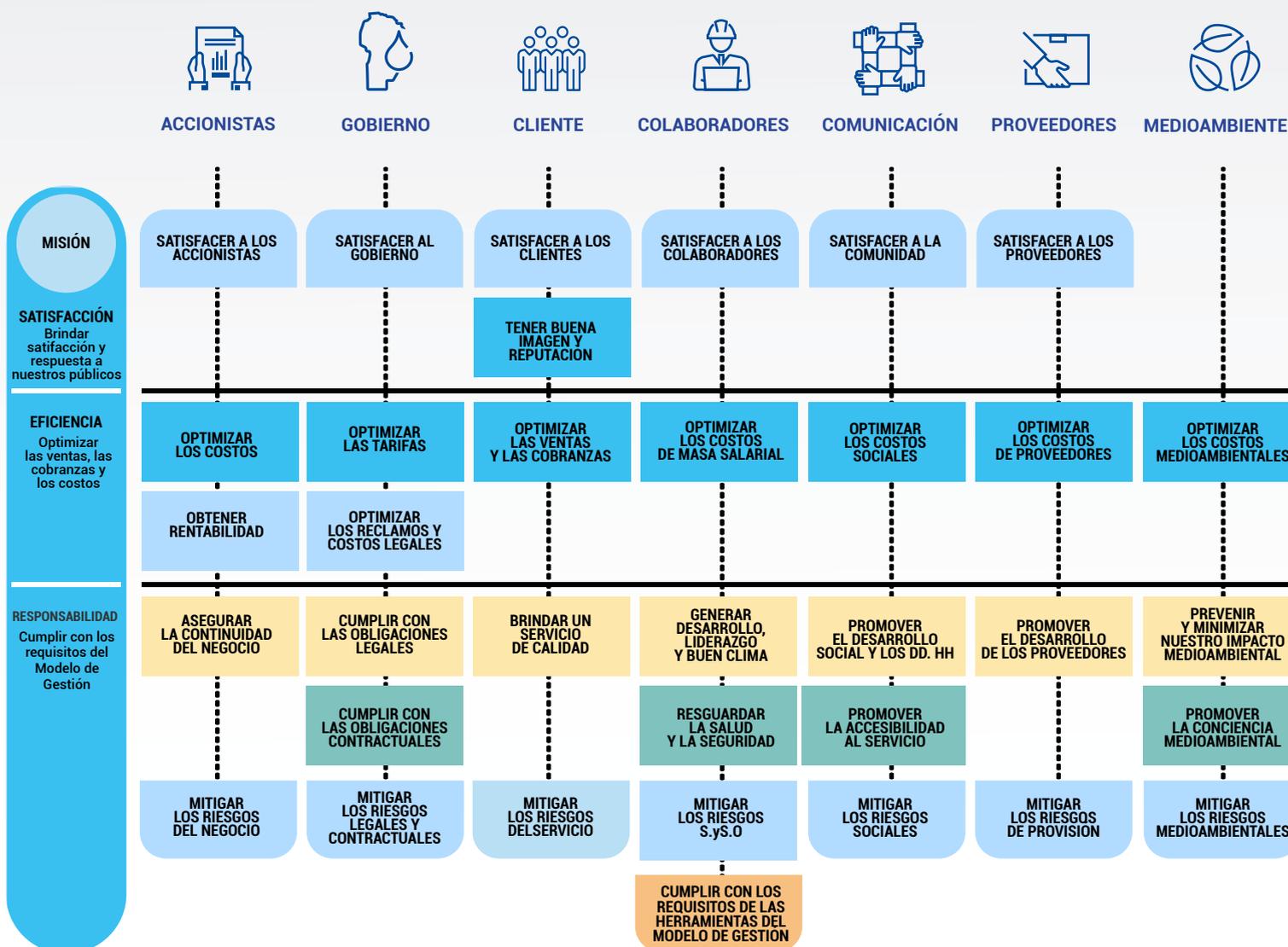


Gráfico del modelo de gestión sustentable. Método propio de trabajo basado en la gestión equilibrada del capital social, económico y natural, mediante el uso de herramientas de mejora continua: planificar - hacer- medir- mejorar- comunicar.



## MAPA ESTRATÉGICO



# CÓMO IDENTIFICAMOS LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

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 definidas 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.

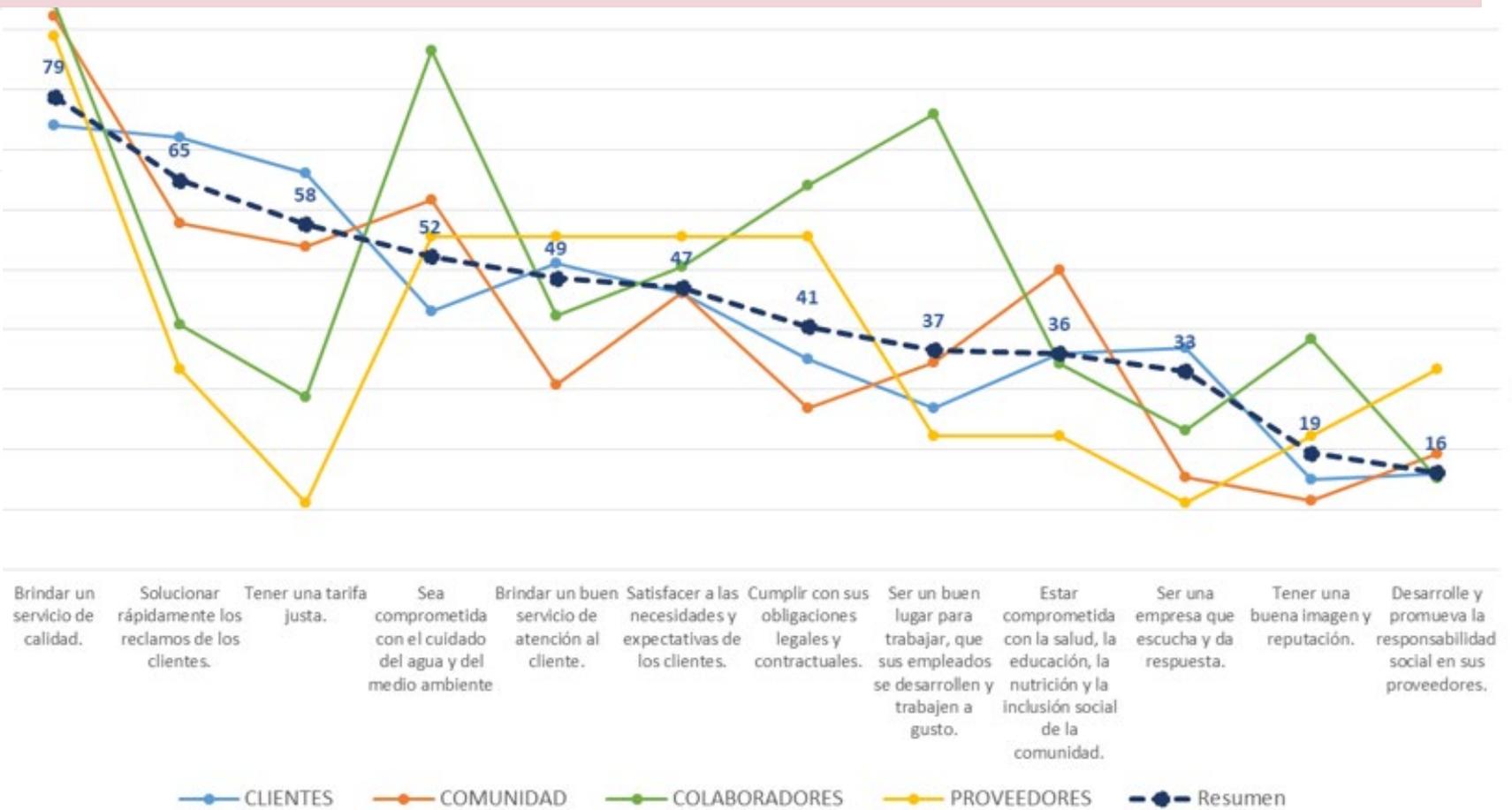
## ● Revisión de los Temas más Relevantes

Cada 2 años se repiten los pasos de la ETAPA 2 Y 3 respectivamente, para verificar los aspectos materiales identificados oportunamente. En el 2022 se realizaron nuevamente estas etapas que arrojaron los resultados publicados.



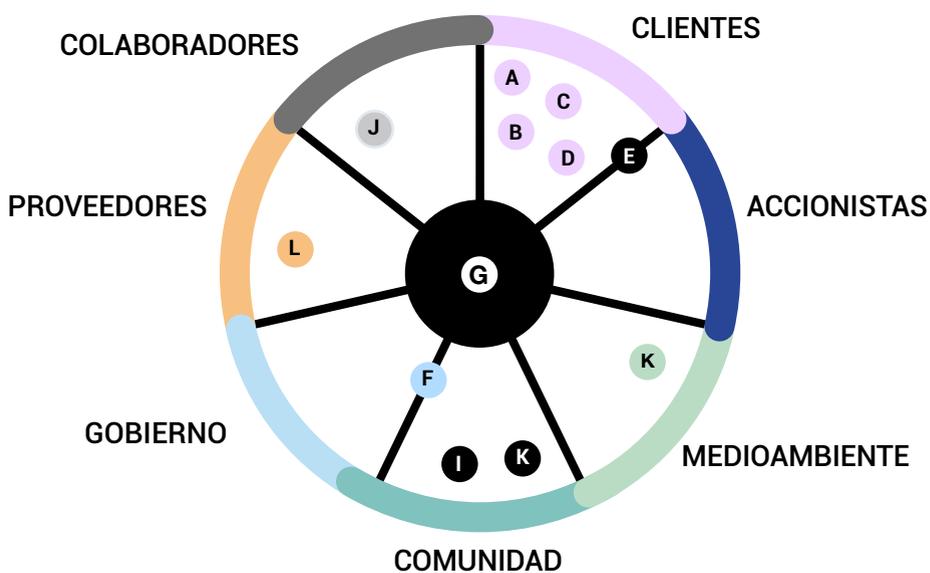
# LOS TEMAS MÁS RELEVANTES Y SU PRIORIDAD

## LA PRIORIDAD DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES



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

## LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS DIFERENTES PÚBLICOS



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

# ANÁLISIS DE LOS TEMÁS MÁS RELEVANTES

## 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. Este 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.

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 a 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"



**"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.**



### **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. Esta 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

### 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 periodo, 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"



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



## 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 proporción 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.



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

## 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 el Gobierno”



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



## 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"



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



### 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"



*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*



## 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».

La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Colaboradores"

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.

#### 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.

#### 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 áreas inseguras).



## CON LOS COLABORADORES

### **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 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 (SyST), 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, informes al ente de control 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

---

**En el período no se registraron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los temas más relevantes.**

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

# 3



## OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN

2  HAMBRE CERO	3  SALUD Y BIENESTAR
4  EDUCACIÓN DE CALIDAD	6  AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
8  TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	11  CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
12  PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	13  ACCIÓN POR EL CLIMA

## CONTENIDOS DESTACADOS

35 • Medios y canales de gestión  
36 • Indicadores

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener 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 (102-26)
<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
Oficinas de Atención al Cliente	Con el fin de facilitar la atención presencial a los usuarios en lugares periféricos, Aguas Cordobesas cuenta con 6 oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (C.P.C.) de la ciudad de Córdoba y 1 en la Terminal de Ómnibus de la ciudad.
Servicio 0800	La empresa dispone de una línea de atención telefónica gratuita, a través de la cual los clientes pueden comunicarse desde cualquier punto del país los 365 días del año, durante las 24 horas, para hacer reclamos del servicio o realizar consultas varias.
Redes Sociales	Con el propósito de llegar a todos nuestros públicos y mantenerlos informados sobre las novedades relativas al servicio, la comunidad y temas de interés común, y, por otro lado, recibir feedback de nuestros seguidores, se han agregado a nuestros canales de comunicación y participación distintas redes sociales, tales como Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn, que operan en forma cotidiana.
Factura del Servicio	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.
Gestión del Riesgo	Ver apartado : La Prevención (102-11)
Sistema de Ética y Conducta Empresarial	Ver apartado : La Ética (102-16)

## INDICADORES NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES.



LOS CLIENTES (AC-4)		
INDICADOR	2022	2023
Total de Clientes (unidades de facturación)	<b>548.370</b>	<b>554.639</b>
Residenciales	<b>482.408</b>	<b>487.288</b>
No residenciales	<b>44.375</b>	<b>44.882</b>
Estado y Culto	<b>2.710</b>	<b>2.748</b>
Baldíos	<b>18.802</b>	<b>19.643</b>
Otros	<b>75</b>	<b>78</b>



## OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN (AC-36)

INDICADOR	2022	2023
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	87%	85%
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.

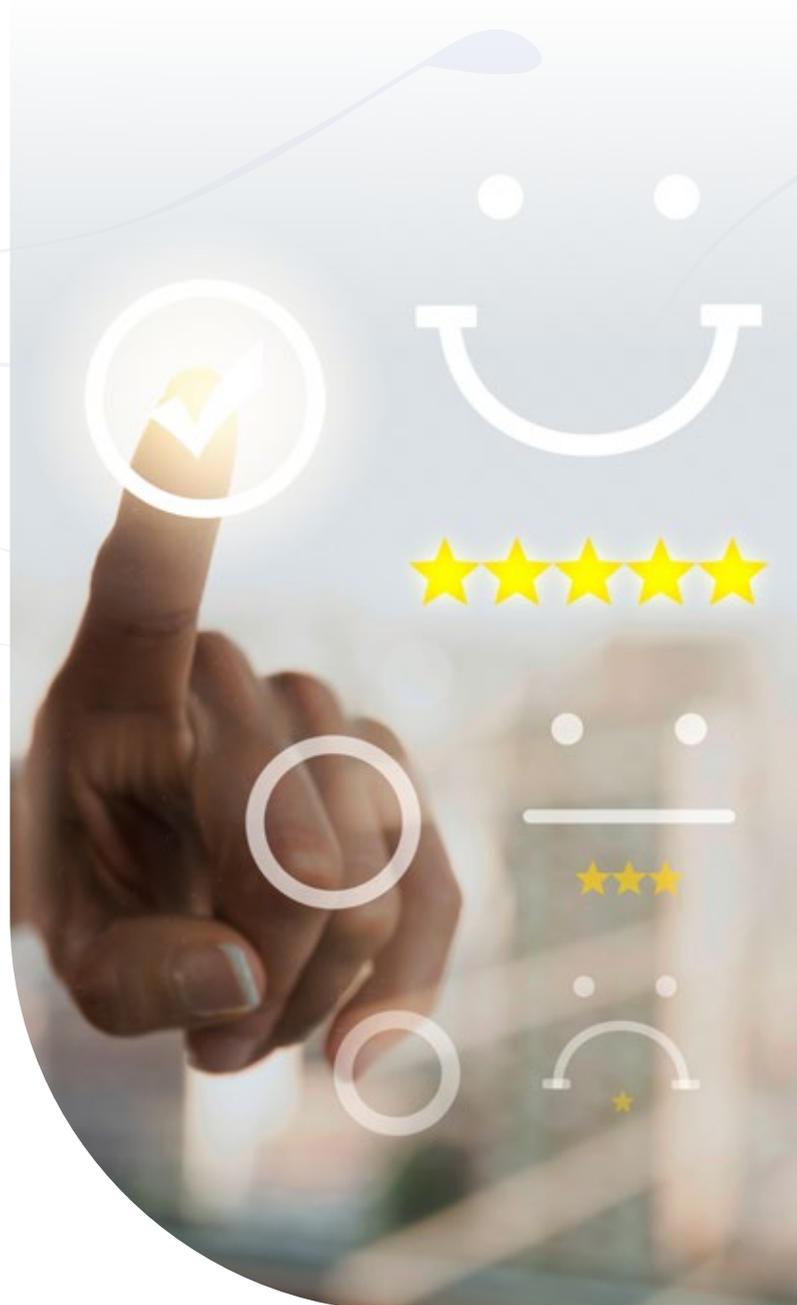
## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(102-43, 102-44, AC-14, AC-46)(G4-PR5, AC-14)

ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES\*

INDICADOR	2022	2023
<b>Índice de satisfacción general cliente externo</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>
<b>Índice de satisfacción cliente externo producción</b>	<b>80%</b>	<b>75%</b>
Satisfacción de producto	80%	75%
<b>Índice de satisfacción cliente externo distribución</b>	<b>87%</b>	<b>84%</b>
Satisfacción de producto	80%	75%
Satisfacción de presión	86%	85%
Satisfacción cuadrillas	90%	87%
<b>Índice de satisfacción cliente externo ventas</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>
Satisfacción de resolución de trámites	88%	89%
Satisfacción de facturación	85%	83%
<b>Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>
Satisfacción de cajas (*)(**)	S/D	S/D
Satisfacción de estudios jurídicos	91%	92%
Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D
Satisfacción de gestión social	89%	91%
<b>Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>
Satisfacción de atención personalizada	94%	92%
Satisfacción de atención telefónica	93%	89%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	95%	95%
Satisfacción cajas (*)(**)	S/D	S/D

(\*) 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. (\*\*) En el 2021 se desafectó el sector de Cajas y las cobranzas se centralizaron por otros medios contratados y online, debido a la baja afluencia de clientes y la digitalización que transacciones que se aceleró por el efecto Covid-19.



## INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO

INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO

INDICADOR	2022	2023
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	82,5%	85%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	79%	73%

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

### CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO (AC-42A)

INDICADOR	2022	2023
Calidad de Agua según parámetros exigidos (1)	100%	100%
Continuidad del Servicio	100%	99%
Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
Presión de suministro	97%	97%
Resolución de Reclamos Técnicos por Falta de Agua o Baja Presión (2)	67%	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.

### AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS (AC-15)

INDICADOR	2022	2023
<b>Afluencia total de clientes</b>	<b>4.098.568</b>	<b>4.195.614</b>
Gestión Personalizada	47.548	48.764
Gestión de Cajas	7.163	8.152
Gestión Digital	3.826.771	3.886.135
Atención Telefónica	217.086	252.563
<b>Total de Trámites</b>	<b>242.172</b>	<b>280.484</b>
Consultas	137.931	160.756
Solicitudes	55.584	55.499
Reclamos	48.657	64.177
Índice de Exposición*	36,17	42,43
Índice de Conflictividad*	7,16	9,71

\* 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	2022	2023
Cuentas medidas	32%	31%

### INVERSIONES DE MANTENIMIENTO (AC-34)

INDICADOR	2022	2023
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	5,49%	2,83%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	695.438,63	1.064.680,03



### INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN (AC-35)

INDICADOR	2022	2023
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación*	0,31%	0,01%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	39.423,22	2.453,18

\* 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..

### RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD (418-1)

INDICADOR	2022	2023
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0

# NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

# 4



## OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN

4  EDUCACIÓN DE CALIDAD	6  AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7  ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	9  INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
11  CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12  PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
13  ACCIÓN POR EL CLIMA	15  VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

## CONTENIDOS DESTACADOS

35 • Medios y canales de gestión  
36 • Indicadores

# NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Modelo de Gestión</b>	Esta metodología permite tener 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>Objetivos Medioambientales</b>	Anualmente se fijan y gestionan objetivos medioambientales orientados a perfeccionar el manejo del agua no contabilizada en nuestras redes de distribución, optimizar el uso de recursos y a formar conciencia sobre la necesidad del uso racional del agua y a la preservación del Medioambiente.
<b>Auditorías Medioambientales</b>	Estas auditorías de planificación y ejecución anual tienen como propósito verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental y son realizadas en todos los procesos y establecimientos de la empresa.
<b>Asociaciones y articulaciones con Instituciones por el Medioambiente</b>	Son acciones de concientización, educación, investigación, etc. desarrolladas a partir de solicitudes de instituciones medioambientalistas, con quienes la empresa se asocia, articula o financia, en pro del cuidado del medioambiente, generalmente de frecuencia anual.
<b>Plan de seguimiento de Controles Medioambientales</b>	Este plan anual tiene como propósito la medición y el seguimiento de las obligaciones legales relativas a las siguientes temáticas: Aire, Control de plagas, Gestión de residuos, PCB's, Precursores químicos, Protección Ambiental, Agua, Tránsito y Seguridad Vial y Otros temas.
<b>Gestión del Riesgo</b>	Ver apartado : LA PREVENCIÓN (GRI 102-11)
<b>Proyectos Medioambientales</b>	Estas acciones consisten en proyectos propios o iniciativas de terceros con participación del Voluntariado Corporativo, como, por ejemplo: Forestación, Concursos eco amigables o de Economía Circular.
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado : LA ÉTICA (GRI 102-16)

# INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



## EFICIENCIA DE PLANTAS [AC-20]

### OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES (AC-37)

INDICADOR	2022	2023
Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	2.000	2.700
Cumplimiento Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	100%	100%
Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución (km de red inspeccionados)	5.600	7.200
Cumplimiento Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%

### EFICIENCIA DE PLANTAS\* (AC-20)

INDICADOR	2022	2023
Planta Suquía	97,89%	97,66%
Planta Los Molinos	96,17%	96,07%

\*Aguas entregada a la red/Agua cruda

### CONSUMO DE AGUA DE FUENTES NATURALES (303-1)

INDICADOR	2022	2023
Captación agua cruda Planta Suquía (M <sup>3</sup> )	131.644.530	133.527.400
Captación agua cruda Planta Los Molinos (M <sup>3</sup> )	49.514.481	48.991.221
Captación agua cruda Pozos (M <sup>3</sup> )	0	91.639
Captación total de agua cruda (M <sup>3</sup> )	181.159.011	182.610.260





## EFICIENCIA DE PLANTAS [AC-20]

### AGUA RECICLADA (303-3)

INDICADOR	2022	2023
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en M <sup>3</sup> .	<b>612.971</b>	<b>847.995</b>
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada	<b>0,34%</b>	<b>0,46%</b>

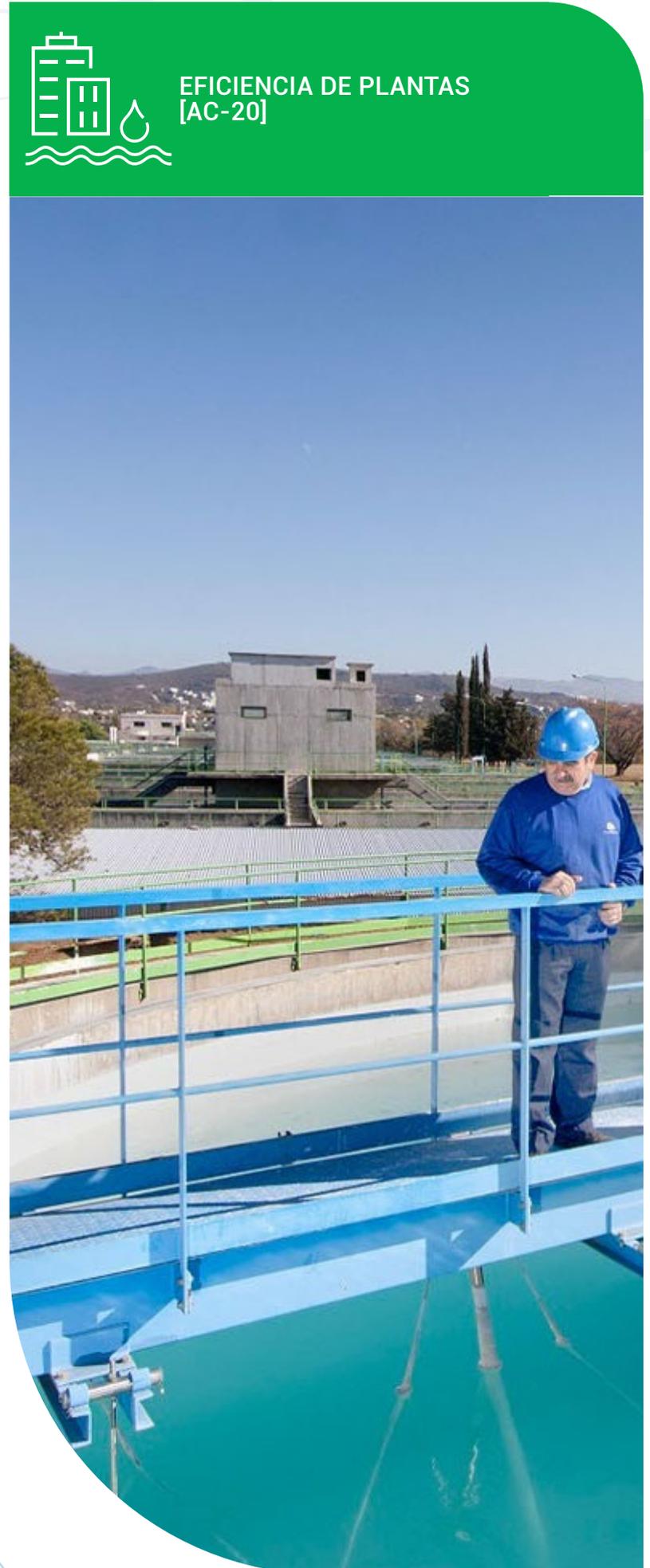
(\*). Las variaciones de volúmenes totales de agua reciclada se deben al cambio en el método de cálculo y a que los problemas de calidad del agua cruda exigieron tratar la misma más de una vez para poder distribuirla. Se considera para el cómputo de este indicador, el Agua que no cumple con algún parámetro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

### EMISIONES / CLIENTES (AC-38)

INDICADOR	2022	2023
Emisiones directas (Tn Co2) / Total de Clientes (M)	<b>0,08</b>	<b>0,08</b>
Emisiones indirectas (Tn Co2) / Total de Clientes (M)	<b>1,69</b>	<b>2,25</b>

### EMISIONES (305-1) (305-2)

INDICADOR	2022	2023
Emisiones directas Tn Co2	<b>448,98</b>	<b>465,13</b>
Flota propia	<b>420,79</b>	<b>433,45</b>
Otros equipos de combustión interna	<b>28,18</b>	<b>31,68</b>
Emisiones indirectas Tn Co2	<b>11.414,40</b>	<b>12.357,77</b>
Gas	<b>117,66</b>	<b>84,19</b>
Electricidad	<b>11.171,65</b>	<b>12.273,58</b>





## Cálculo de nuestras emisiones

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

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

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

- ISO 14.040: Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- ISO 14.044: Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: requisitos y directrices.
- GHG Protocol Product Accounting and Reporting
- Standard: desarrollado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, basado en las metodologías de análisis de ciclo de vida establecidas en la norma ISO 14.040 e ISO 14.044. Incluye principios específicos para la evaluación de las emisiones de gases de efecto invernadero en el ciclo de vida de bienes y servicios.

En cada fuente de emisión se detallan los datos primarios de la actividad (aquellos obtenidos de primera mano, aportados por la propia empresa) y secundarios (aquellos obtenidos de terceras fuentes) que se tomaron para dicha etapa.

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



*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.*



## CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA POR CLIENTES (AC-39)

INDICADOR	2022	2023
Consumo de Nafta (Lts) / Total de Clientes (M)	0,21	0,22
Consumo de Gasoil (Lts) / Total de Clientes (M)	0,12	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	0,08
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)/ Total de Clientes (M)	40,74	44,26
Consumo de Aceites (Lts) / Total de Clientes (M)*	0,00	0,00

(\*) Cambio de método de cálculo

## CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA (302-1)

INDICADOR	UNI	2022	2023
Nafta	L	116.780	119.797
Nafta	GJ	4.216	4.325
Gasoil	L	67.847	68.420
Gasoil	GJ	2.158	2.176
Gas natural comprimido (GNC)	M³	0	0
Gas natural comprimido (GNC)	GJ	0	0
Consumo de gas en edificios	GJ	2.858	1.981
Consumo de gas en edificios	M³	60.338,44	43.176,88
Gas envasado Planta Suquía	M³	20.631	12.905
Gas envasado Planta Los Molinos	M³	1.398	993
Gas natural NEC	M³	0	0
Consumo de energía eléctrica	kWh	38.310	29.278
Consumo de energía eléctrica	GJ	22.343.284	24.547.158
Consumo total real kWh para bombeo	kWh	80.436	88.370
Consumo total real kWh para producción	kWh	11.873.075	12.120.039
Consumo total real kWh para administración	kWh	9.835.895	11.801.619
Consumo total real kWh para pozos	kWh	634.314	625.500
Consumo total de aceites	L	0	74.529
Consumo total de aceites	GJ	282	331
Consumo total de energía	GJ	11	12
		89.678	96.863

## VERTIDOS (306-1)

INDICADOR	2022	2023
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en M³	2.780.013	3.122.167
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en M³	1.897.754	1.925.639

## RESIDUOS (UNIDADES: TN) (306-2)

INDICADOR	2022	2023
Residuos no peligrosos	16.351,16	14.074,65
Enterramiento sanitario	121,89	127,93
Reciclado / Reutilización	16.224,98	13.943,98
Papel	4,30	2,74
Chatarra	26,351	11,0715
Materiales de red	s/d	s/d
Equipos informáticos	1,66	0,31
Barros de Planta Suquía y Los Molinos	16.183,00	13.925,00
Residuos peligrosos	3,72	1,49
Estabilización e inertización en relleno de seguridad	0,00	0,00
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. Los barros resultantes del proceso de potabilización de Planta Suquía, son utilizados como insumo para la cobertura final de enterramiento sanitario.



## DERRAMES (306-3)

INDICADOR	2022	2023
N° de Derrames significativos	0	0

## SANCIONES MEDIOAMBIENTALES (307-1)

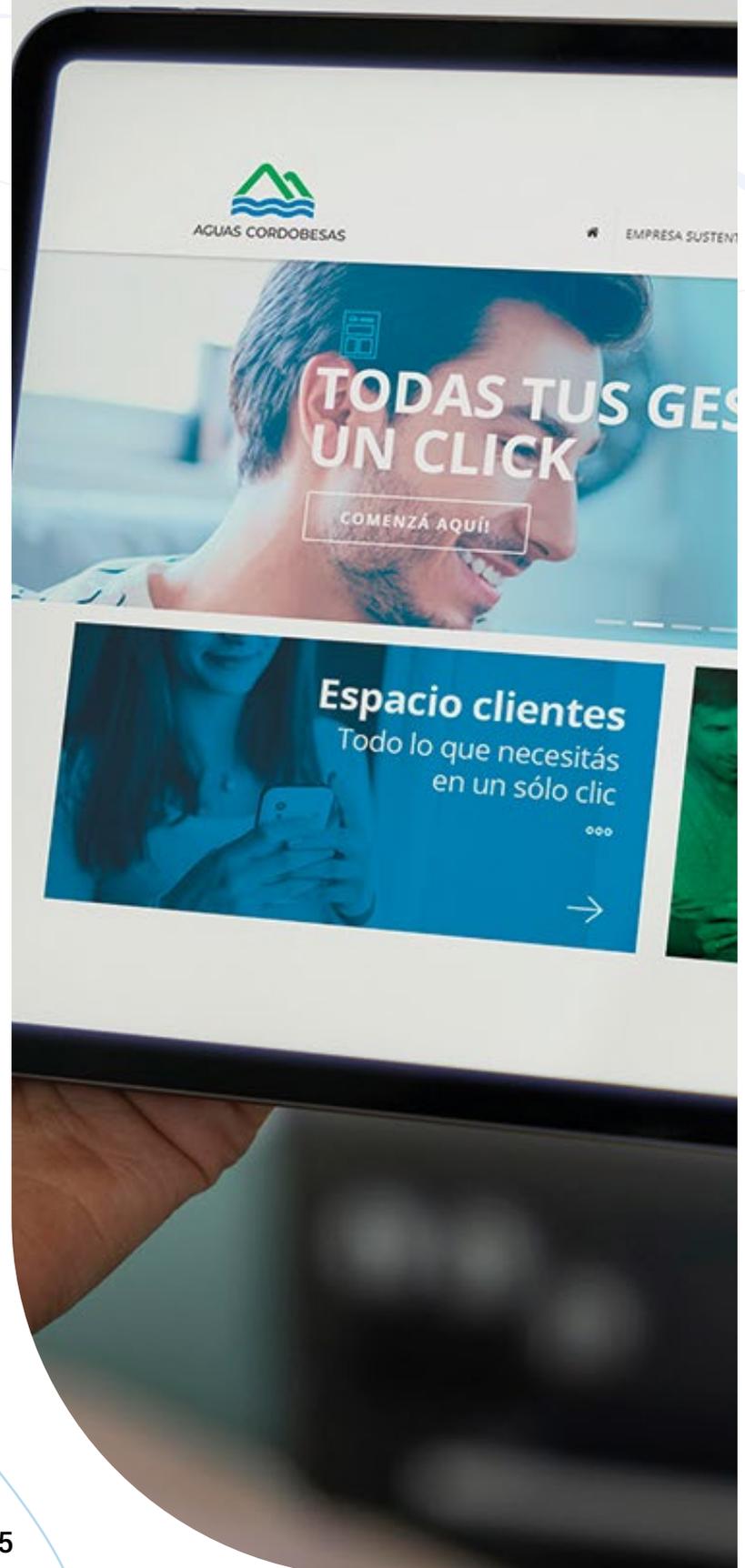
INDICADOR	2022	2023
Valor de multas por incumplimientos de la legislación medioambiental.		
Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión, Decreto provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10819, Ley Provincial 7343 y Ley General del ambiente N° 25675. La organización dispone de un sistema de seguimiento de cumplimiento legal en forma sistemática.	0	12.296.630,94



## RECLAMOS AMBIENTALES (103-2)

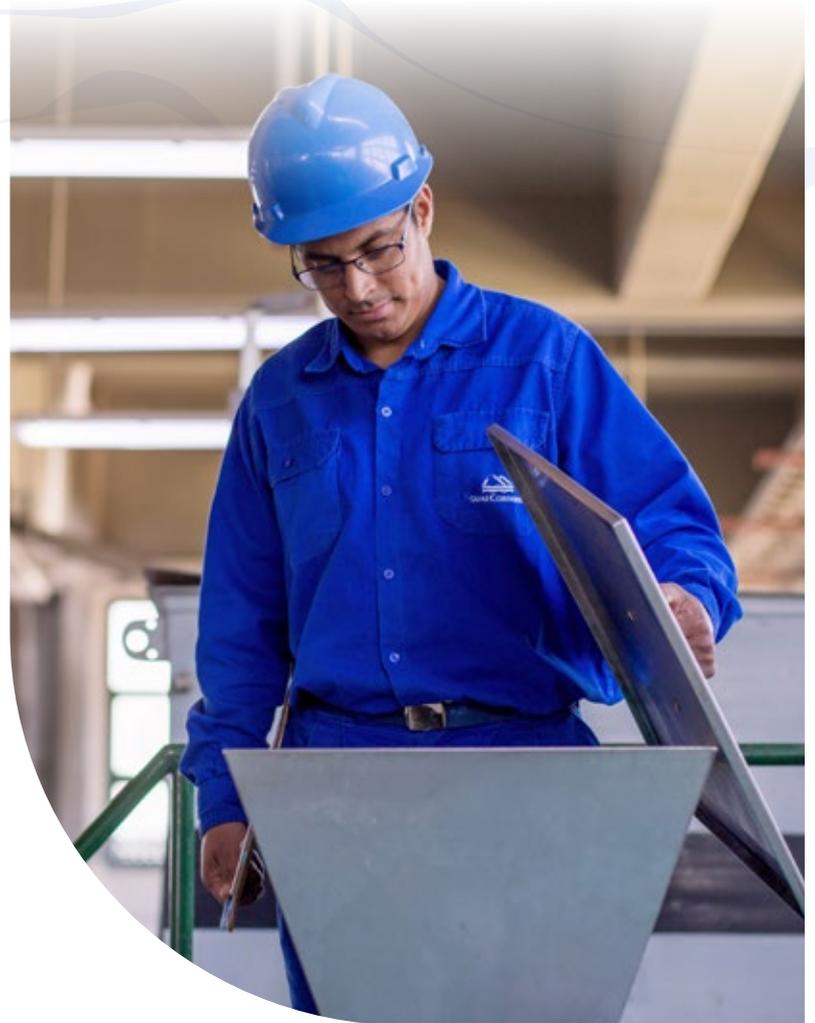
INDICADOR	2022	2023
Cantidad de reclamos presentados, tratados y resueltos	0	0

*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.*



## GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES (AC-45)

INDICADOR	2022	2023
Tratamiento y disposición de residuos	<b>11.011.743,36</b>	<b>17.907.815</b>
Tratamiento de emisiones	<b>10.169.701,82</b>	<b>25.898.162</b>
Certificaciones	<b>1.254.727,27</b>	<b>1.315.500</b>
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento	<b>3.714.093,00</b>	<b>3.045.173</b>
Costo de personal	<b>6.777.374,19</b>	<b>14.558.164</b>
Costo de seguros medioambientales	<b>339.951,94</b>	<b>706.238</b>
Costos de limpieza de derrames	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Costos de capacitación	<b>563.352,00</b>	<b>2.225.554</b>
Costos consultoría	<b>511.210,00</b>	<b>1.161.500</b>
Costo de I+D	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Costos de incorporación de energía limpia	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Otros gastos	<b>1.405.058,97</b>	<b>745.920</b>



## INFLUENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO (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

# 5



## 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>8</b>  TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
<b>10</b>  REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	<b>12</b>  PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
<b>13</b>  ACCIÓN POR EL CLIMA	<b>16</b>  PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES

## CONTENIDOS DESTACADOS

- 48 • Medios y canales de gestión
- 49 • Nuestra gestión con los colaboradores

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

«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 (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>	 <p>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.</p>
<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 Empresaria (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. Esta 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 colaborar evaluado y es de frecuencia anual. A partir de sus resultados, se establecen planes de mejoras o capacitaciones.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	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.
<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 SyST</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.
<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. Opera con una frecuencia diaria, mediante los distintos medios de comunicación.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Referentes de Comunicación Interna</b>	Estos colaboradores tienen 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>Canales de comunicación</b>	<p>Posibilitan y promueven la comunicación y participación con los colaboradores. Canales disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet corporativa, donde se publican las novedades de interés y se resguarda la documentación del Sistema de Gestión.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Revista digital.</li> <li>• Carteleras digitales.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Reuniones de equipo, interáreas, etc.</li> </ul> <p>La intranet corporativa dispone de funcionalidades para que todo el personal pueda denunciar incidentes de tipo Social (faltas al Código de Ética y Conducta Empresarial), Medioambiental y de S.yS.O., para su tratamiento.</p>
<b>Gestión del Riesgo</b>	Ver apartado: La prevención (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado: La Ética (102-16)

## INDICADORES DE GESTIÓN CON NUESTROS COLABORADORES

### OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN (AC-40)

INDICADOR	2022	2023
Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	<b>87%</b>	<b>87%</b>
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	<b>78%</b>	<b>78%</b>
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	<b>20%</b>	<b>66,67%</b>

### SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL (AC-26)

INDICADOR	2022	2023
Índice de Satisfacción del Clima Laboral	<b>78%</b>	<b>77%</b>



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO (AC-27)

INDICADOR	2022	2023
Índice de Satisfacción de Servicios Internos	<b>91%</b>	<b>92%</b>

### SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS (AC-18)

INDICADOR	2022	2023
Nivel de Satisfacción de Voluntarios de RSE	<b>95%</b>	<b>97%</b>



### DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES (AC-41)

INDICADOR	2022	2023
Calificación promedio de evaluaciones de desempeño de colaboradores	<b>94,03</b>	<b>94,16</b>

(\*) 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.

### CAPACITACIÓN Y GÉNERO (404-1)

INDICADOR FEMENINO	2022	2023
<b>Promedio de horas de capacitación de colaboradores</b>	<b>13</b>	<b>29</b>
Promedio de horas de capacitación de ejecutivos	0	0
Promedio de horas de capacitación de mandos medios	9	47
Promedio de horas de capacitación de profesionales	13	53
Promedio de horas de capacitación de administrativos	3	10
Promedio de horas de capacitación de operarios	1	12
Promedio de horas de capacitación de técnicos	184	13

### DESEMPEÑO Y GÉNERO (404-3)

INDICADOR	2022	2023
<b>% de colaboradores de sexo femenino evaluados por desempeño</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>
Ejecutivos de sexo femenino	0%	0%
Mandos medios de sexo femenino	11%	11%
Profesionales de sexo femenino	36%	35%
Administrativos de sexo femenino	51%	51%
Operarios de sexo femenino	1%	2%
Técnicos de sexo femenino	1%	1%
<b>% de colaboradores de sexo masculino evaluados por desempeño</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
Ejecutivos de sexo masculino	2%	2%
Mandos medios de sexo masculino	7%	7%
Profesionales de sexo masculino	25%	25%
Administrativos de sexo masculino	10%	10%
Operarios de sexo masculino	28%	28%
Técnicos de sexo masculino	28%	28%

INDICADOR MASCULINO	2022	2023
<b>Promedio de horas de capacitación de colaboradores</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
Promedio de horas de capacitación de Ejecutivos	3	4
Promedio de horas de capacitación de mandos medios	8	10
Promedio de horas de capacitación de Profesionales	13	36
Promedio de horas de capacitación de Administrativos	5	11
Promedio de horas de capacitación de Operarios	4	6
Promedio de horas de capacitación de Técnicos	8	6
<b>Total de horas de capacitación</b>	<b>4000</b>	<b>5132</b>
<b>Promedio de horas de capacitación por colaborador</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

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

## CONTRATACIONES Y GÉNERO (102-8, 102-41)



*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.*



INDICADOR	2022	2023
N° total de colaboradores de sexo femenino	130	133
N° total de colaboradores de sexo masculino	329	333
N° de colaboradores de sexo femenino a tiempo completo	104	103
N° de colaboradores de sexo femenino a tiempo parcial	26	30
N° de colaboradores de sexo masculinos a tiempo completo	324	329
N° de colaboradores de sexo masculinos a tiempo parcial	5	4
N° de colaboradores de sexo femenino de contrato permanente	118	126
N° de colaboradores de sexo femenino de contrato temporal	12	7
N° de colaboradores de sexo masculino de contrato permanente	325	323
N° de colaboradores de sexo masculino de contrato temporal	4	10
N° de personal convencionado	409	417
N° de personal no convencionado	50	49
Porcentaje de colaboradores cubiertos por convenios colectivos.	89%	89%



## ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD (401-1)

INDICADOR	2022	2023
N° de Rotaciones Totales	45	38
N° de Rotaciones totales de colaboradores de sexo femenino	17	14
% de rotación total de colaboradores de sexo femenino	38%	37%
N° de Rotaciones totales de colaboradores de sexo masculino	28	24
% Rotación total de colaboradores de sexo masculino	62%	63%
N° de colaboradores menores de 30 años	9	10
N° colaboradores de sexo femenino menores de 30 años	4	3
% de colaboradores de sexo femenino menores de 30 años	44%	30%
N° de colaboradores de sexo masculino menores de 30 años	5	7
% de colaboradores de sexo masculino menores de 30 años	56%	70%

INDICADOR	2022	2023
N° de colaboradores de 30 a 50 años	32	23
N° de colaboradores de sexo femenino de 30 a 50 años	11	9
% de colaboradores de sexo femenino de 30 a 50 años	34%	39%
N° de colaboradores de sexo masculino de 30 a 50 años	21	14
% de colaboradores de sexo masculino de 30 a 50 años	66%	61%
N° de colaboradores mayores de 50 años	4	5
N° de colaboradores de sexo femenino mayores de 50 años	2	2
% de colaboradores de sexo femenino mayores de 50 años	50%	50%
N° de colaboradores de sexo masculino mayores de 50 años	2	3
% de colaboradores de sexo masculino mayores de 50 años	50%	75%

## CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD (401-1)

INDICADOR	2022	2023
N° de Contrataciones Totales	55	45
N° de Contrataciones totales de colaboradores de sexo femenino	18	17
% de contratación total de colaboradores de sexo femenino	33%	38%
N° de Contratación totales de colaboradores de sexo masculino	37	28
% de contratación total de colaboradores de sexo masculino	67%	62%
N° de colaboradores menores de 30 años	25	31
N° colaboradores de sexo femenino menores de 30 años	7	13
% de colaboradores de sexo femenino menores de 30 años	28%	46%
N° de colaboradores de sexo masculino menores de 30 años	18	18
% de colaboradores de sexo masculino menores de 30 años	72%	64%
N° de colaboradores de 30 a 50 años	30	14
N° de colaboradores de sexo femenino de 30 a 50 años	11	4
% de colaboradores de sexo femenino de 30 a 50 años	37%	29%
N° de colaboradores de sexo masculino de 30 a 50 años	19	10
% de colaboradores de sexo masculino de 30 a 50 años	63%	71%
N° de colaboradores mayores de 50 años	0	0
N° de colaboradores de sexo femenino mayores de 50 años	0	0
% de colaboradores de sexo femenino mayores de 50 años	0%	0%
N° de colaboradores de sexo masculino mayores de 50 años	0	0
% de colaboradores de sexo masculino mayores de 50 años	0%	0%

## CONTRATACIONES Y DISCAPACIDAD (AC-29)

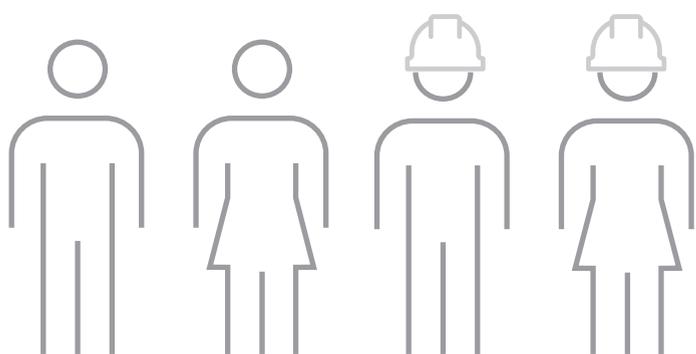
INDICADOR	2022	2023
N° de personas con discapacidad	3	3
De tipo Visceral	0	0
De tipo Sensorial	1	1
De tipo Mental	1	1
De tipo Motriz	1	1
Con contrato por tiempo indeterminado	3	3
Con Planes de fomento de empleo	0	1

## APORTES JUBILATORIOS (201-2)

INDICADOR	2022	2023
Monto de Contribuciones (\$)	215.585.922,5	464.300.592,5
Monto de Prejubilaciones (\$)	2.462.904,00	18.733.605
% del salario que aporta el trabajador para su jubilación	11%	11%
% del salario que aporta la empresa para la jubilación	12%	12%

## PRESTACIONES SOCIALES (401-2)

INDICADOR	2022	2023
% 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%



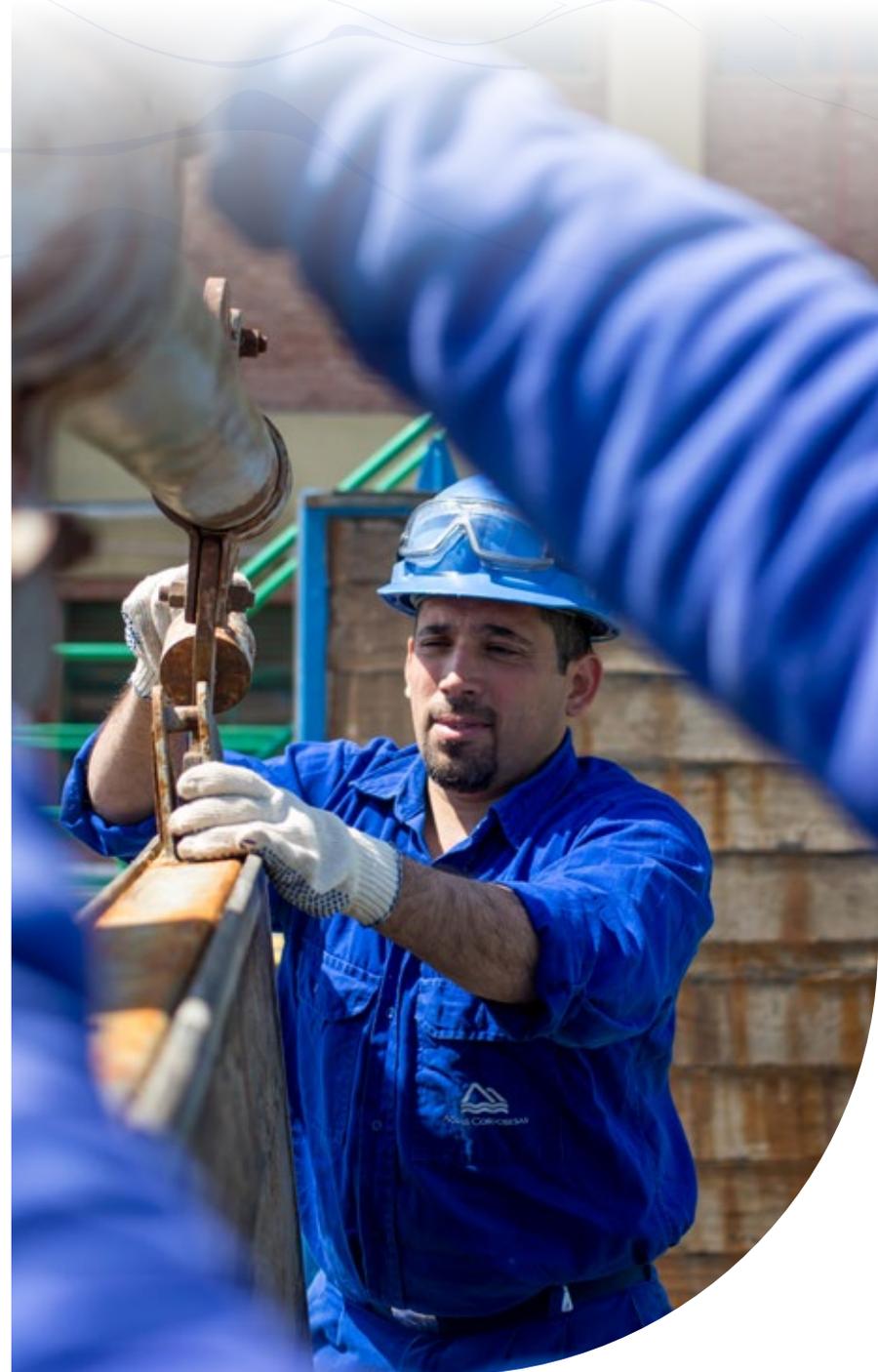
## REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD O PATERNIDAD (401-3)

INDICADOR	2022	2023
Colaboradores de sexo masculino que tuvieron el derecho a un permiso por paternidad	15	7
Colaboradores de sexo femenino que tuvieron el derecho a un permiso por maternidad	4	3
Colaboradores de sexo masculino que ejercieron su derecho a un permiso por paternidad	15	7
Colaboradores de sexo femenino que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad	4	3
Colaboradores de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	15	7
Colaboradores de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	4	2
Colaboradores de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	15	7
Colaboradores de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación.	4	2
Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores de sexo masculino	100%	100%
Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores de sexo femenino	100%	100%
Índice de retención de colaboradores de sexo masculino	100%	100%
Índice de retención de colaboradores de sexo femenino	100%	100%

## CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LABORALES (402-1)

INDICADOR	2022	2023
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 (403-1)

INDICADOR	2022	2023
N° total de colaboradores	459	466
Empleados que participan de la Comisión de S.y.S.O.*	9	9
Empleados por representante en la Comisión de S.y.S.O.	51	52
% de empleados representados en la Comisión de S.y.S.O.	100%	100%
% de empleados con acceso a canales de comunicación y prevención en temas S.y.S.O.	100%	100%

## AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA (403-2)

INDICADOR	2022	2023
N° de accidentes con lesiones de colaboradores de sexo masculino	2	6
N° de accidentes con lesiones de colaboradores de sexo femenino	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes de colaboradores de sexo masculino	5,8	7,1
Tasa de frecuencia de accidentes de colaboradores de sexo femenino	0	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales de colaboradores de sexo masculino	0	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales de colaboradores de sexo femenino	0	0
Tasa de días perdidos de colaboradores de sexo masculino	0,21	0,11
Tasa de días perdidos de colaboradores de sexo femenino	0	0
Tasa de ausentismo de colaboradores de sexo masculino	2,13	2,52
Tasa de ausentismo de colaboradores de sexo femenino	1,66	0,86
N° de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional de colaboradores de sexo masculino	0	0
N° de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional de colaboradores de sexo femenino	0	0
N° de accidentes con lesiones de trabajadores de sexo masculino no empleados por la organización	0	0
N° de accidentes con lesiones de trabajadores de sexo femenino no empleados por la organización	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajadores de sexo masculino no empleados por la organización	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajadores de sexo femenino no empleados por la organización	0	0
N° de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional de trabajadores de sexo masculino no empleados por la organización	0	0
N° de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional de trabajadores de sexo femenino no empleados por la organización	0	0

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

## TRABAJO RIESGOSO (403-3)

INDICADOR	2022	2023
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	UNI	2022	2023
Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	\$	0	0
	Hs	604	1.391
Capacitaciones de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	\$	0	0
	Hs	23	16
Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	\$	0	0
	N°	21	15
Campaña de vacunación antigripal	\$	687.878,4	108.4453,7
	B	330	270
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	\$	0	0
	N°	183	205
Atención médica estimada en consultorio de la empresa	\$	2.048.847	4.215.141
	B	968	720
Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	\$	1.200.120	2.666.364
	N°	343	361
Medición de niveles de ruido e iluminación	\$	179.319	303.996
	N°	230	237
Estudios de contaminantes ambientales	\$	47.315	129.156
	N°	15	15
Pruebas hidráulicas, de calibración y de impacto de accidentes de equipos varios	\$	590.407	4.792.722
	N°	189	184
Seguimiento y control de accidentes de trabajo in itinere	\$	0	0
	N°	3	8
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, dejar de fumar, etc.)	\$	0	0
	B	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.

\* B: Beneficiarios



## SALARIOS (202-1)

INDICADOR	2022	2023
Salario mínimo vital (\$)	61.953,00	156.000
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 2) / Sexo masculino (\$)	134.781,00	328.879
Relación sexo masculino	2,18	2,11
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 3) / Sexo femenino (\$)	141.330,00	344.858
Relación sexo femenino	2,28	2,21

*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	2022	2023
Comedor, Gimnasio, Campaña de vacunación, Días adicionales de vacaciones, Programas médicos específicos (\$)	18.103.418	39.510.534
Gratificaciones por años de servicio, Gratificaciones por jubilación (\$)	8.822.597	14.295.378
Becas para hijos de trabajadores, Útiles escolares, Guardería, Obsequios de nacimiento, Regalos de Navidad, Eventos (\$)	1.925.008	5.687.966
Transporte a plantas potabilizadoras (\$)	27.758.580	64.901.892
Total (\$)	56.609.602	130.726.070

## SALARIOS Y GÉNERO (405-2)

NIVEL	GÉNERO Y RELACIÓN	2022	2023
Nivel 2	Colaborador de sexo femenino (\$)	0	0
	Colaborador de sexo masculino (\$)	138.434	328.879
	Relación	0	0
	<b>Total general (\$)</b>	138.434	328.879
Nivel 3	Colaborador de sexo femenino (\$)	152.356	367.882
	Colaborador de sexo masculino (\$)	157.742	376.375
	Relación	0,97	0,98
	<b>Total general (\$)</b>	155.571	373.003
Nivel 4	Colaborador de sexo femenino (\$)	187.916	447.837
	Colaborador de sexo masculino (\$)	184.219	445.551
	Relación	1,02	1,01
	<b>Total general (\$)</b>	185.112	446.109
Nivel 5	Colaborador de sexo femenino (\$)	222.390	532.798
	Colaborador de sexo masculino (\$)	236.002	569.542
	Relación	0,94	0,94
	<b>Total general (\$)</b>	232.337	559.945
Nivel 6	Colaborador de sexo femenino (\$)	283.250	702.528
	Colaborador de sexo masculino (\$)	313.516	774.300
	Relación	0,90	0,91
	<b>Total general (\$)</b>	303.079	749.551
General	Colaborador de sexo femenino (\$)	199.164	495.335
	Colaborador de sexo masculino (\$)	204.282	490.184
	Relación	0,97	1,01
	<b>Total general (\$)</b>	202.868	490.184

## CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE INTEGRIDAD (ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN) (205-2)

INDICADOR	2022	2023
N° total de miembros del órgano de gobierno	5	5
N° de miembros del órgano de gobierno informados	5	5
% de miembros del órgano de gobierno informados	100%	100%
N° total de Ejecutivos	5	5
N° de Ejecutivos informados	5	5
% de Ejecutivos informados	100%	100%
N° total de Mandos Medios	37	36
N° de Mandos Medios informados	37	36
% de Mandos Medios informados	100%	100%
N° total de Profesionales	129	133
N° de Profesionales informados	129	133
% de Profesionales informados	100%	100%
N° total de Administrativos	97	98
N° de Administrativos informados	97	98
% de Administrativos informados	100%	100%
N° total de Técnicos	96	98
N° de Técnicos informados	96	98
% de Técnicos informados	100%	100%
N° total de Operarios	95	96
N° de Operarios informados	95	96
% de Operarios informados	100%	100%
N° total de Socios empresariales	2	2
N° de Socios empresariales informados	2	2
% de Socios empresariales informados	100%	100%

## FORMACIÓN DE LAS NORMAS DE INTEGRIDAD (ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN) (205-2)

INDICADOR	2022	2023
N° total de Ejecutivos	5	5
N° de Ejecutivos capacitados	5	5
% de Ejecutivos capacitados	100%	100%
N° total de Mandos Medios	37	36
N° de Mandos Medios capacitados	37	36
% de Mandos Medios capacitados	100%	100%
N° total de Profesionales	129	133
N° de Profesionales capacitados	129	133
% de Profesionales capacitados	100%	100%
N° total de Administrativos	97	98
N° de Administrativos capacitados	97	98
% de Administrativos capacitados	100%	100%
N° total de Técnicos	96	98
N° de Técnicos capacitados	96	98
% de Técnicos capacitados	100%	100%
N° total de Operarios	95	96
N° de Operarios capacitados	95	96
% de Operarios capacitados	100%	100%
N° total de miembros del órgano de gobierno	5	5
N° de miembros del órgano de gobierno capacitados	5	5
% de miembros del órgano de gobierno capacitados	100%	100%



## CASOS DE CORRUPCIÓN (205-3)

INDICADOR	2022	2023
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. (412-2)

INDICADOR	2022	2023
Horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	81	699
Total de empleados	459	466
Empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	54	466
% de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	12%	100%

Los valores declarados 2022 corresponden exclusivamente al personal que ingresó a la organización en el período y fue capacitado durante el proceso de Inducción. El resto del personal recibió formación en DD.HH. a partir del año 2013. Los valores declarados en 2023 corresponden a todo el personal.

## DISCRIMINACIÓN (406-1)

INDICADOR	2022	2023
Casos de discriminación identificados	0	0
Medidas correctivas	0	0

## RIESGOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COLECTIVA (407-1)

INDICADOR	2022	2023
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de libre asociación colectiva de trabajo	0	0

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.

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.



## PROGRAMA DE FORMACIÓN (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, favoreciendo 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 (\*)

- Ensayo de aptitud - Programa Ensayos de Campo - PEC - Ronda 2023-001
- Ensayo de aptitud - Programa Ensayos Químicos Básicos - PEQB
- Participación WaterChemistry (AQUACHECK)
- WaterMicrobiology (QWAS)
- FULL KMP (KSD + KSI) by Kanban University
- Introducción a los Ensayos No Destructivos
- Formación de auditores internos en Sistema integrado de Gestión
- Curso Cisco de introducción a las redes (CCNA1)
- Talleres Prácticos en Derecho de Daños
- Capacitación equipos Secorr 300 y Secorrphon AC200
- Comunicación con Propósito
- 5° Congreso Mundial de WOP Resiliencia en tiempos difíciles
- Pinturas para instalaciones hidráulicas
- Intro a Epanet y su aplicación en la resolución de redes de agua
- Capacitación legal RENPRE 2023
- Metrohm y el análisis de aguas
- Curso Power Apps y PowerAutomate
- Todo lo que debería saber sobre columnas de GC
- Charlas ciberseguridad
- PowerPivot y PowerQuery de Microsoft
- Todo lo que debería saber sobre DQO, DBO Y TOC
- QlikSense
- Seminario de ciberseguridad
- Subestaciones transformadoras
- Uso de piezas plásticas en conexiones domiciliarias
- CryptoCompliance

## CAPACITACIONES INTERNAS

- Inducción digital
- Capacitación e-learning BPA en los laboratorios
- Capacitación e-learning BPA en la producción de agua potable
- Capacitación e-learning BPA en los talleres de mantenimiento
- Capacitación e-learning BPA en Obras Civiles
- Capacitación e-learning BPA en actividades de dist. agua potable
- Limpieza del laboratorio
- Verificación de material volumétrico
- Manipulación de cepas de referencia
- Limpieza y desinfección del laboratorio
- Interpretación de daños en fincas
- Comercialización - Capacitación por rotaciones
- Curso SAP
- Capacitaciones SYSO elearning Conducción
- Capacitaciones SYSO elearning Cuidado de la Voz
- Capacitaciones SYSO elearning Riesgos específicos en Suquia
- Capacitaciones SYSO elearning Riesgos específicos en Los Molinos
- Capacitaciones SYSO elearning en Almacén Central
- Capacitaciones SYSO elearning Prevención y calidad en Salud psicofísica
- Capacitaciones elearning Integridad
- Capacitaciones elearning Género y violencias, enfoque y casos prácticos
- Capacitaciones SYSO elearning Riesgo en oficina
- Verificación de material volumétrico
- La problemática del robo de medidores de agua

## CAPACITACIONES IN COMPANY

- Comunicación en tiempos de home office
- Capacitación uso autoelevador
- Primeros auxilios
- Entrenamientos de agilidad



## ACUERDOS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (403-4)



**Todos los asuntos de Seguridad y Salud Ocupacional (S.yS.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.yS.), 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.yS.O., crear servicios de H.yS. 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.yS. 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.yS., 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.yS., cumplir con las normas de H.yS. 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

# 6



## OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN

<p><b>1</b> </p> <p>FIN DE LA POBREZA</p>	<p><b>2</b> </p> <p>HAMBRE CERO</p>
<p><b>3</b> </p> <p>SALUD Y BIENESTAR</p>	<p><b>4</b> </p> <p>EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>
<p><b>5</b> </p> <p>IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p><b>6</b> </p> <p>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>
<p><b>8</b> </p> <p>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p><b>10</b> </p> <p>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>
<p><b>11</b> </p> <p>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p><b>12</b> </p> <p>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p>
<p><b>13</b> </p> <p>ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p><b>16</b> </p> <p>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES</p>

## CONTENIDOS DESTACADOS

63 • Medios y canales de gestión  
65 • Indicadores

# NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

«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 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 (102-46)
<b>Programas y Acciones de RSE</b>	Anualmente se implementan programas y acciones a la comunidad y sus organizaciones, con el propósito de promover su desarrollo y asistir a sus problemáticas más urgentes, con la participación de voluntarios o aportes financieros.
<b>Encuesta de Satisfacción</b>	Mide el nivel de Satisfacción de los beneficiarios de los diversos programas de RSE que se brindan a la Comunidad y se implementa anualmente. La muestra se realiza cuando se han finalizado los programas. Con los resultados obtenidos, se implementan mejoras a la gestión de estas acciones.
<b>Investigación semestral de Mercado</b>	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 (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado: La Ética (102-16)



## PROGRAMAS Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (AC-19)



### SUSTENTIC´S

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

### EMBAJADORES DEL AGUA

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

### VISITAS GUIADAS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS

Este programa está destinado a alumnos, docentes y público en general. Su propósito es promover el conocimiento de las instalaciones de la empresa vinculadas a los procesos de abastecimiento y potabilización del agua.

### CHARLAS DE 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.

### 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 RR.HH. de la comunidad de empresas de Fundación Córdoba Mejora.

### TRASLADO DE DONACIONES

Esta acción consiste en el traslado de mercadería donada, realizado por voluntarios de la empresa por medios de transportes de la organización durante el horario laboral a Comedores Comunitarios u organizaciones de bien común.

### 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.

### BANCO DE ALIMENTOS Y OTRAS INSTITUCIONES

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

### ASISTENCIA A 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 con baja visión o ceguera, se emiten facturas del servicio mensualmente en sistema Braille, a solicitud de los clientes.

### AUSPICIOS A EVENTOS DE INTERÉS SOCIAL

Anualmente se desarrolla un programan 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.

### ESPACIO EN DORSO DE FACTURA PARA DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE ONG

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.

## DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

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 DE NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD



## PERCEPCIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA EMPRESA (AC-49)

INDICADOR	2022	2023
Comprometida con el Agua	80%	69%
Comprometida con el Medioambiente	73%	58%
Comprometida con la Comunidad	75%	61%
Comprometida con la Educación	71%	52%
Empresa Comunicativa	74%	S/D
Que escucha y da respuesta a sus Clientes	73%	S/D

(\*Investigación semestral de mercado)

## SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE (AC-17)

INDICADOR	2022	2023
Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada con programas de RSE	100%	100%

## BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO (AC-19)

INDICADOR	2022	2023
Beneficiarios totales de Programas de RSE	4.800*	3.865
Beneficiarios de Programas de Concientización*	2.736	3.271
Total de Voluntarios	118	113
Participación de Voluntariado	26%	25%

\*El valor de Beneficiarios totales de Programas de RSE 2022 fue actualizado en el 2023.

## IMAGEN Y REPUTACIÓN (AC-48)

INDICADOR	2022	2023
Nivel de Imagen Muy Buena y Buena* (*Investigación semestral de mercado)	82,5%	85%



### EJECUTIVOS LOCALES (202-2)

INDICADOR	2022	2023
Ejecutivos y Mandos Medios Locales*	100%	100%

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

### COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES (204-1)

INDICADOR	2022	2023
Material adquirido (\$)	\$ 3.375.580.851	\$ 6.046.583.891
Material adquirido localmente (\$)	\$ 2.470.609.611	\$ 4.060.979.881
Porcentaje de material adquirido localmente	73,19%	67,16%
Insumos adquiridos (\$)	\$ 6.393.876	\$14.135.823
Insumos adquiridos localmente (\$)	\$ 6.393.876	\$14.135.823
Porcentaje de insumos adquiridos localmente	100%	100%
Servicios adquiridos (\$)	\$ 2.123.373.875	\$ 4.927.080.780
Servicios adquiridos localmente (\$)	\$ 2.066.640.990	\$ 4.844.945.324
Porcentaje de servicios adquiridos localmente	97,33%	98,33%

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.

### CLIENTES CARENCIADOS (AC-16)

INDICADOR	2022	2023
Régimen de tarifa solidaria		
Total de beneficiarios	13.061	13.816
Total Importe en pesos	98.623.800	252.208.228
Descuentos regulados en el régimen tarifario		
Beneficiarios jubilados y pensionados	12.144	12.192
Monto de jubilados y pensionados	81.140.255	175.672.758
Beneficiarios con otros descuentos y exenciones (1)	1.600	1.608
Monto de otros descuentos y exenciones	138.707.336	308.098.720
Otros descuentos y condonaciones otorgados		
Beneficiarios con descuentos a casos sociales (2)	3.136	3.128
Monto de descuentos a casos sociales (2)	18.194.514	40.460.184
Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales (2)	3.662	3.700
Monto condonación de deuda a casos sociales (2)	28.265.803	49.430.798

## RIESGOS DE DD.HH. (412-1) (G4-HR9)

INDICADOR	2022	2023
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, SQ, LM, CPCs, TOs)	9	9
% 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 CORRUPCIÓN (205-1) (G4-SO3)

INDICADOR	2022	2023
Total de centros (establecimientos) de la empresa	9	11
Centros evaluados en riesgo de corrupción*	9	11
% de Centros evaluados en riesgo de corrupción	100%	100%

Los riesgos detectados no son significativos debido a los mecanismos de control implementados (Ver: La Prevención (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 (408-1)

INDICADOR	2022	2023
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.

## RIESGOS DE TRABAJO FORZOSO (409-1)

INDICADOR	2022	2023
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de trabajo forzoso identificados	0	0

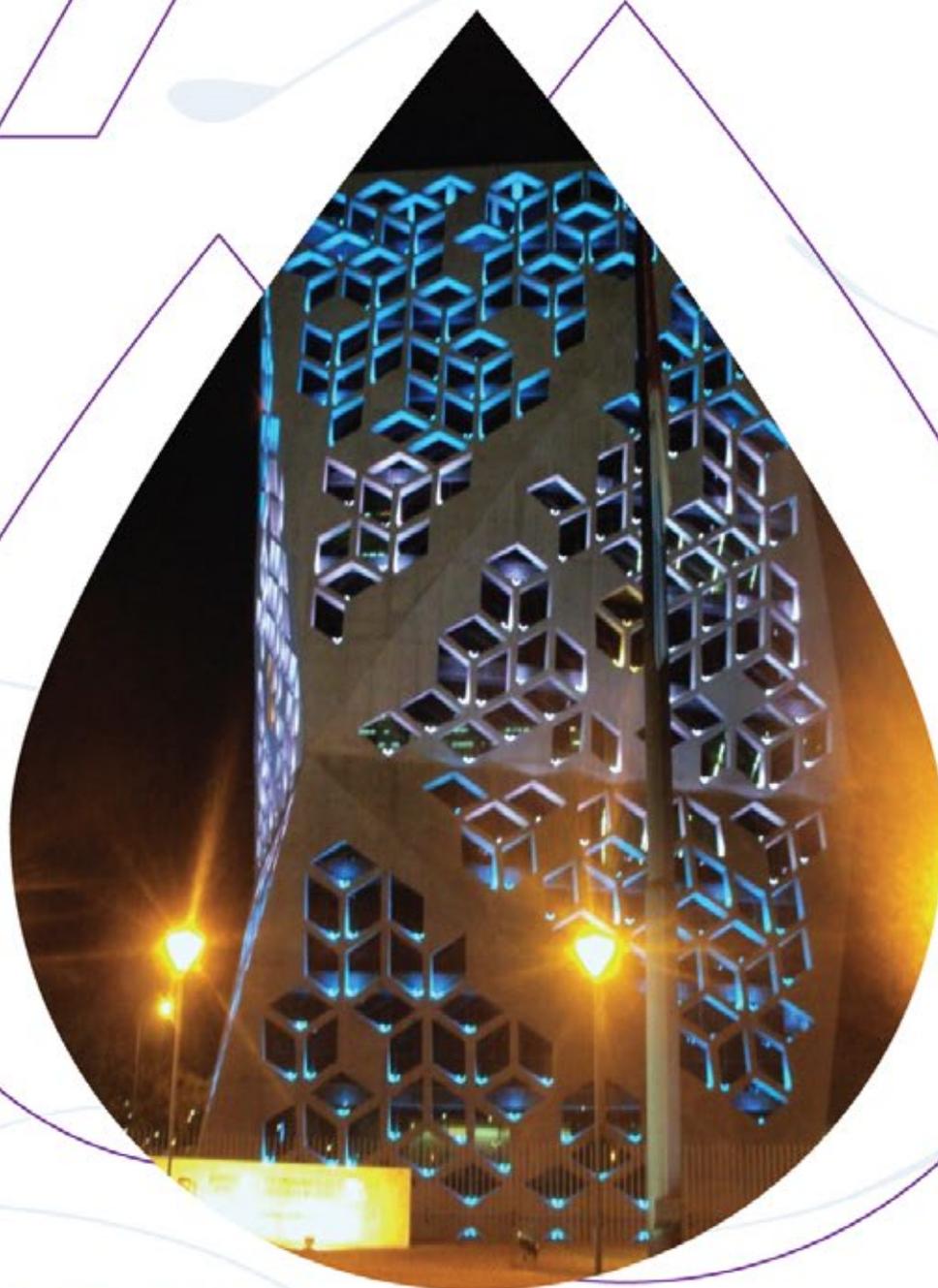
No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación

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.



# NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

# 7



OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

3 

SALUD Y  
BIENESTAR

6 

AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO

16 

PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES

17 

ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS

CONTENIDOS  
DESTACADOS

70 • Medios y canales de gestión  
71 • Indicadores



AGUAS CORDOBESAS

# NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

«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 (102-46)
<b>Poder Concedente</b>	La Municipalidad de la Ciudad de Córdoba, a través de la Secretaria de Desarrollo Urbano, posee la 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 asume la condición de Titular del Servicio con todos los derechos y obligaciones emergentes de la cesión, responsable por las obras necesarias para la ampliación de redes.
<b>Provincia de Córdoba</b>	El Gobierno de Córdoba es responsable por la provisión de agua cruda para la potabilización, la financiación y realización de todas las obras necesaria para su provisión y obras necesarias para la potabilización en el ámbito de la concesión del servicio.
<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 (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado: La Ética (102-16)



## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

### CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES (AC-42 B)

INDICADOR	2022	2023
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	100%	92%
Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua	100%	100%

### ACTUALIZACIÓN TARIFARIA (AC-31)

INDICADOR	2022	2023
Incremento tarifario promedio anual	79,87%	160,49%
% de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	97,25%	100%

### MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES Y LEGALES (419-1)

INDICADOR	2022	2023
Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales y legales	0	0

### APORTES DEL GOBIERNO (201-4)

INDICADOR	2022	2023
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales	\$0,00	\$0,00
Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.		

### CONTRIBUCIONES POLÍTICAS (415-1)

INDICADOR	2022	2023
Valor de contribuciones políticas (\$)*	\$0.00	\$0,00

\*El Programa de Integridad implementado en la empresa prohíbe el financiamiento a agrupaciones políticas. Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.  
Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.



# NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

# 8



OBJETIVOS ALINEADOS  
EN ESTA SECCIÓN

8 

TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

11 

CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES

16 

PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES

CONTENIDOS  
DESTACADOS

63 • Medios y canales de gestión  
65 • Indicadores



AGUAS CORDOBESAS

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

«Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad...» 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 (102-46)
<b>Objetivos Económicos</b>	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.
<b>Comité Ejecutivo</b>	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.
<b>Asamblea general ordinaria de accionistas</b>	Corresponde a esta asamblea anual, considerar y resolver los siguientes asuntos: 1°) Balance general, estado de resultados, distribución de utilidades, memoria e informe del síndico y toda otra medida relativa a la gestión de la sociedad que le compete resolver conforme a la ley y el estatuto o que sometan a su decisión el directorio, el consejo de vigilancia o los síndicos. 2°) Designación y remoción de directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia y fijación de su retribución. 3°) Responsabilidad de los directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia. 4°) Aumentos del capital.
<b>Asamblea general extraordinaria de accionistas</b>	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.
<b>Gestión del Riesgo</b>	Ver apartado: La prevención (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado: La Ética (102-16)

# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS



## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS (AC-43)

INDICADOR	2022	2023
Objetivo Flujo de caja (M\$)	<b>671,46</b>	<b>406,96</b>
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Flujo de caja	<b>89%</b>	<b>100%</b>
Objetivo Resultado Económico (M\$)	<b>527,21</b>	<b>-1.179,64</b>
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Resultado Económico	<b>0%</b>	<b>100%</b>

## APARTADO DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES (AC-30)

INDICADOR	2022	2023
Dividendos Asignados / Resultados No Asignados Acumulados	<b>16,35%</b>	<b>3,43%</b>

## COBRABILIDAD (AC- 32)

INDICADOR	2022	2023
Porcentaje de cobranza	<b>95,40%</b>	<b>94,60%</b>

## VALOR ECONÓMICO (201-1)

INDICADOR	2022	2023
Valor Económico directo Creado (VEC)		
Ingresos (devengado)	<b>39.754.134,31</b>	<b>38.167.868,05</b>
Valor Económico Distribuido (VED)		
Costos operativos (devengado)	<b>17.615.010,74</b>	<b>18.570.940,19</b>
Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado)	<b>9.468.059,84</b>	<b>9.520.557,58</b>
Pagos de fondos a proveedores (devengado)	<b>2.541.769,55</b>	<b>852.156,88</b>
Pagos fiscales al Gobierno (cash/ devengado)	<b>684.080,80</b>	<b>541.637,36</b>
Inversiones en la comunidad (devengado)	<b>22.074,70</b>	<b>9.341,89</b>
Valor Económico Retenido (VER)		
Valor económico retenido - Previsiones y amortizaciones (devengado).	<b>15.915.100,64</b>	<b>17.824.864,44</b>

(\*) Valores recalculados del período anterior por inflación (Valores expresados en miles de pesos)

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

# 9



## OBJETIVOS ALINEADOS EN ESTA SECCIÓN

<p><b>1</b> </p> <p>FIN DE LA POBREZA</p>	<p><b>2</b> </p> <p>HAMBRE CERO</p>
<p><b>3</b> </p> <p>SALUD Y BIENESTAR</p>	<p><b>4</b> </p> <p>EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>
<p><b>5</b> </p> <p>IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p><b>8</b> </p> <p>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>
<p><b>10</b> </p> <p>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p><b>11</b> </p> <p>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>
<p><b>13</b> </p> <p>ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p><b>17</b> </p> <p>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>

## CONTENIDOS DESTACADOS

76 • Medios y canales de gestión  
77 • Indicadores



AGUAS CORDOBESAS

# NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

«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 (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, Órdenes 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, medioambiental 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 (102-11)
<b>Sistema de Ética y Conducta Empresarial</b>	Ver apartado: La Ética (102-16)

# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

## COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES (204-1)

INDICADOR	2022	2023
(*) Ver Nuestra gestión con la Comunidad: Compras y contrataciones locales	(*)	(*)

## PROVEEDORES CRÍTICOS Y SU DESEMPEÑO (102-9, AC-44)

INDICADOR	2022	2023
<b>N° de proveedores de Insumos químicos (para la producción)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Distinguido	3	3
Bueno con observaciones	0	0
Regular con Plan de Mejoras	0	0
<b>N° de proveedores de Material de Línea (para la red de distribución) Industriales y Comerciales</b>	<b>23</b>	<b>19</b>
Distinguido	4	11
Bueno con observaciones	19	8
Regular con Plan de Mejoras	0	1
<b>N° de proveedores de Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la red de distribución)</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Distinguido	5	4
Bueno con observaciones	0	1
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 INDUSTRIAL Y COMERCIAL (PARA LA RED DE DISTRIBUCIÓN)

AGUAMAT 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, Medidores, caños y accesorios de PRFV), TECH – VAL (Caños, válvulas, tapas, accesorios), MEXICHEN ( Abrazaderas de reparación, conexiones de toma en carga), INGEMAR (Empalmes), REDISAN (Medidores)

### 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)

## EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL A PROVEEDORES (308-1)

INDICADOR	2022	2023
N° de nuevos proveedores	<b>230</b>	<b>269</b>
<b>N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
% de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	<b>2,17%</b>	<b>2,97%</b>

## INCIDENTES MEDIOAMBIENTALES DE PROVEEDORES (308-2)

INDICADOR	2022	2023
N° de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado	<b>5*</b>	<b>5</b>
N° de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales	<b>0</b>	<b>0</b>
% de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	<b>0%</b>	<b>0%</b>
% de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	<b>0%</b>	<b>0%</b>

\*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. El valor de N° de Proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado 2022, ha sido actualizado en el período.



## EVALUACIÓN SOCIAL A PROVEEDORES (414-1)

INDICADOR	2022	2023
N° total de nuevos proveedores	230	0
N° de nuevos proveedores examinados con criterios sociales	0	0
% de nuevos proveedores, examinados con criterios sociales (*)	0,0%	0,0%

(\*) Durante estos períodos no se inspeccionaron establecimientos de proveedores para hacer estas evaluaciones por distintas restricciones.

## INCIDENTES SOCIALES DE PROVEEDORES (414-2)

INDICADOR	2022	2023
N° de proveedores cuyo impacto en las prácticas sociales se ha evaluado	0	0
N° de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas sociales	0	0

(\*) Durante estos períodos no se inspeccionaron establecimientos de proveedores para hacer estas evaluaciones por distintas restricciones.

INDICADOR	2022	2023
% 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%

(\*) DDurante estos períodos no se inspeccionaron establecimientos de proveedores para hacer estas evaluaciones por distintas restricciones.

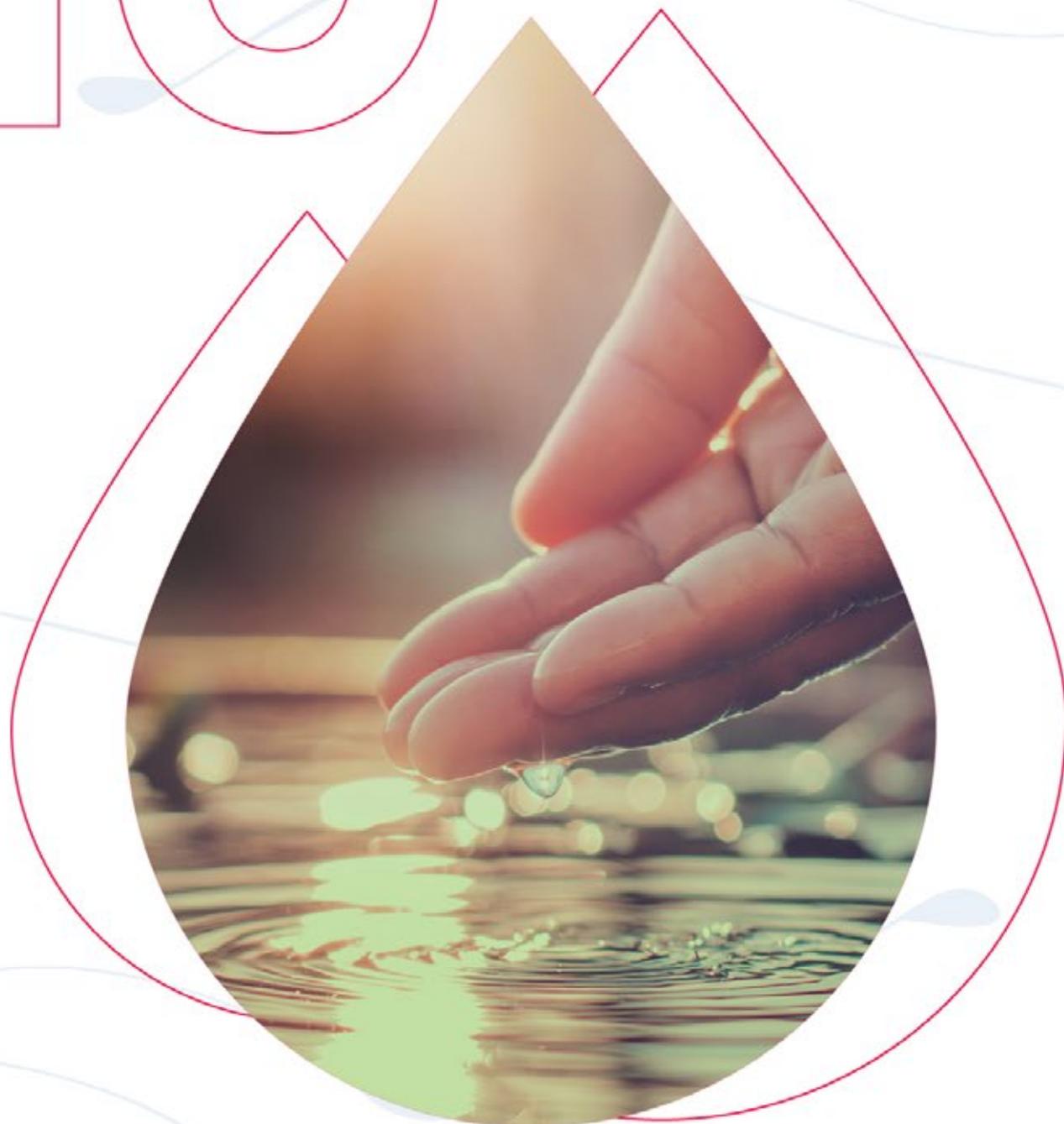


## EXIGENCIAS EN DD.HH. A PROVEEDORES (412-3)

INDICADOR	2022	2023
N° total de contratos y acuerdos de inversión significativos	0	0
N° de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH.	0	0
N° de contratos y acuerdos de inversión significativos que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0	0
% de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH. o que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0%	0%

# CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS

# 10



AGUAS CORDOBESAS

# CUESTIONES, CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS

## COLABORADORES



### Clima Laboral:

En el mes de noviembre del 2022 se realizó la Encuesta de Clima Laboral, alcanzándose un Índice General de Satisfacción del 77% (Ver apartado: AC-26 Clima Laboral).

**Tratamiento:** Del análisis de los datos, surge que las cuestiones menos valorizadas, se debería principalmente a la caída del Índice de Satisfacción de Expectativas Personales. Durante el período se definió un Plan de Acción según los resultados obtenidos.

## CON EL CLIENTE

### 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 los tiempos de intervención y resolución, debido al crecimiento de robos de medidores que demandaron una fuerte intervención y demoras en la ejecución de obras previstas en el Plan de Mejoras definido por la empresa.

**Tratamiento:** Se implementaron soluciones alternativas para mitigar el robo de medidores y mejorar los tiempos de intervención en la red. También se realizaron regulaciones de presiones en la red para mejorar sectores críticos y se continuó con las gestiones ante el Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la aprobación y ejecución de las obras del Plan de Mejoras y Expansión del Servicio (P.M.E.S.).

### Reclamos y Trámites vía E.R.Se.P. (P.U.R.)

Gran parte de este tipo de reclamos corresponden a parámetros tarifarios medidos y en segunda medida reclamos técnicos.

**Tratamiento:** La empresa recibe los reclamos en el sector de regulación y se analiza los mismos conjuntamente con el área correspondiente según el motivo, realizando verificaciones, inspecciones y/o mediciones, según corresponda. Del estudio, surge la responsabilidad de la causa del reclamo efectuado. Si correspondiera y se comprueba que el cliente realizó un reclamo justificado, se resuelve a su favor. Posteriormente, se solicita el archivo del mismo al E.R.Se.P. En caso de constatar



que el reclamo es infundado, se presenta el correspondiente descargo ante el E.R.Se.P., que 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.

## 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 implementan acciones correctivas o preventivas, según el caso, como por ejemplo: estudios de inversión para la renovación de la red y la minimización este tipo de reclamos.



## CON EL GOBIERNO

### Revisión por Incremento de Costos

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

### Tratamiento:

Durante el período se gestionaron las siguientes mesas tarifarias:

Mesa Tarifaria N° 36, que contempló los incrementos de Octubre 2022 – Diciembre 2022,

Mesa Tarifaria N° 37, que contempló los incrementos de Diciembre 2022 - Marzo 2023,

Mesa Tarifaria N° 38, que contempló los incrementos de Marzo 2023 – Junio 2023,

Mesa Tarifaria N° 39, que contempló los incrementos de Junio 2023 y Agosto 2023,

Mesa Tarifaria N° 40, que contempló los incrementos de Agosto 2023 y Octubre 2023,

### 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 Mayo de 2022, la Empresa presentó al Concedente, el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio 2023/2025 conformado por el Plan de Gestión y Resultados y el Plan trienal de Inversiones.

# PERFIL DEL REPORTE + ÍNDICES

# 11



CONTENIDOS  
DESTACADOS

83 • Índices



AGUAS CORDOBESAS

# PERFIL DE REPORTE E ÍNDICE

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencia y corresponde al período 2023, 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, utilizado 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. El presente es 16° reporte de sustentabilidad de Aguas Cordobesas y la memoria anterior corresponde al período 2023, que fue publicada en el año 2024.

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)



# A

## Índice de contenido GRI + Índice Reporte de Sustentabilidad 2023

SECCIÓN TEMÁTICA	REPORTE DE SUSTENTABILIDAD AGUAS CORDOBESAS	NÚMERO DE CONTENIDO GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁGINA
	Carta del Gerente General	102-14, 102-15		4
	Política de Sustentabilidad			5
	Nuestros Públicos	102-40, 102-42		6
	Perfil de la organización	102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10		7
	Composición accionaria de Aguas Cordobesas S.A.	102-45		8
	La estructura funcional	102-18		9
	Magnitud de nuestra empresa	102-7, 102-8	AC-4	11
	Nuestros servicios: la producción, distribución y comercialización del agua	102-2		12
	Las fuentes naturales de agua	303-2		13
	La importancia de la calidad del agua que proveemos	416-1, 416-2		14
	Impacto en la salud y la seguridad	416-1		14
	Incidentes por la calidad del agua	416-2		14
	Información general del servicio	303-2		15
	Producción de agua potable en m <sup>3</sup>		AC-7	15
	Dotación de producción según capacidad instalada		AC-5	15
	Presión de suministro en la red		AC-13	15
	Cobertura directa del servicio		AC-6	15
	Red de Distribución		AC-9	15
	La Ética	102-16		16
	La Prevención	102-11		17
	Iniciativas externas y afiliación a asociaciones	102-12, 102-13		18
	El Modelo de Gestión	102-46		20
	Cómo identificamos los temas más relevantes	102-12, 102-13		22
	Los Temas más Relevantes y su prioridad	102-47		23
	Análisis de los Temas más Relevantes	103-1, 103-2		24
	Cambios importantes en el período	102-48, 102-49		33
	Indicadores de nuestra gestión con los clientes	102-43, 103-1, 103-3		35
	Los clientes		AC-4	36
	Objetivos de Satisfacción		AC-36	37
	Satisfacción del cliente	102-43, 102-44	AC-14, AC-46	37
	Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio		AC-42A	38
	Afluencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos		AC-15	38
	Parque Medido		AC-33	38
	Inversiones de Mantenimiento		AC-34	38
	Inversiones de Mejoras y Expansión		AC-35	38
	Reclamos por violación a la privacidad	418-1		38
1. La empresa y el servicio				
2. El Modelo de Gestión y los temas más relevantes				
3. Nuestra gestión con los Clientes				
102-43, 103-1, 103-3				

# .A

## Índice de contenido GRI + Índice Reporte de Sustentabilidad 2023

SECCIÓN TEMÁTICA	REPORTE DE SUSTENTABILIDAD AGUAS CORDOBESAS	NÚMERO DE CONTENIDO GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	NÚMERO PÁGINA
<b>4. Nuestra gestión Medioambiental</b> 102-43, 103-1, 103-3	Objetivos Medioambientales		AC-37	41
	Eficiencia de Plantas		AC-20	41
	Consumo de agua de fuentes naturales	303-1		41
	Agua reciclada	303-3		42
	Emisiones / Clientes		AC-38	42
	Emisiones	305-1, 350-2	AC-47	42
	Cálculo de nuestras emisiones			43
	Consumos de combustibles y energía por Clientes		AC-39	43
	Consumos de combustibles y energía	302-1		44
	Vertidos	306-1		44
	Residuos	306-2		44
	Derrames	306-3		45
	Sanciones medioambientales	307-1		45
	Reclamos ambientales	103-2		45
	Gastos e Inversiones medioambientales		AC-45	46
	Influencia del cambio climático	102-2		46
<b>5. Nuestra gestión con los Colaboradores</b> 102-43, 103-1, 103-3	Objetivos de Satisfacción		AC-40	50
	Satisfacción de Clima laboral		AC-26	50
	Satisfacción del Cliente interno		AC-27	50
	Satisfacción de Voluntarios		AC-18	50
	Desempeño de los colaboradores		AC-41	51
	Desempeño y género	404-3		51
	Capacitación y género	404-1		51
	Contrataciones y género	102-8, 102-41		52
	Rotación por género y edad	401-1		52
	Contrataciones por género y edad	401-1		53
	Contrataciones y Discapacidad		AC-29	53
	Aportes Jubilatorios	201-2		53
	Prestaciones sociales	401-2		53
	Reincorporaciones por maternidad o paternidad	401-3		54
	Cambios en las condiciones laborales	402-1		54
	Participación en la Salud y Seguridad	403-1		54
	Ausentismo y Accidentología	403-2		55
	Trabajo riesgoso	403-3		55

# A

## Índice de contenido GRI + Índice Reporte de Sustentabilidad 2023

SECCIÓN TEMÁTICA	REPORTE DE SUSTENTABILIDAD AGUAS CORDOBESAS	NÚMERO DE CONTENIDO GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁGINA
<b>5.</b> <b>Nuestra gestión con los Colaboradores</b>  102-43, 103-1, 103-2	Programas de Salud y Seguridad		AC-22	<b>55</b>
	Salarios	202-1		<b>56</b>
	Salarios y género	405-2		<b>56</b>
	Beneficios		AC-21	<b>56</b>
	Conocimiento de la Norma de Conducta y Ética empresarial	205-2		<b>57</b>
	Formación en conductas éticas	205-2		<b>57</b>
	Casos de corrupción	205-3		<b>58</b>
	Formación en DD.HH.	412-2		<b>58</b>
	Discriminación	406-1		<b>58</b>
	Riesgos de Libertad de Asociación Colectiva	407-1		<b>58</b>
	Programas de formación	404-2		<b>59</b>
	Acuerdos de salud y seguridad laboral	403-4		<b>61</b>
	<b>6.</b> <b>Nuestra gestión con la Comunidad</b>  102-43, 103-1, 103-3	Programas y acciones de Responsabilidad Social		AC-19
Desarrollo en la Comunidad		413-2		<b>65</b>
Indicadores de nuestra gestión con la Comunidad				<b>66</b>
Satisfacción de acciones de RSE			AC-17	<b>66</b>
Beneficiarios de programas de RSE y voluntariado			AC-19	<b>66</b>
Imagen y Reputación			AC-48	<b>66</b>
Percepción sobre aspectos de la empresa			AC-49	<b>66</b>
Compras y contrataciones locales		204-1		<b>67</b>
Ejecutivos locales		202-2		<b>67</b>
Clientes Carentes			AC-16	<b>67</b>
Riesgos de DD.HH.		412-1		<b>68</b>
Riesgos de Corrupción		205-1		<b>68</b>
Riesgos de Trabajo infantil		408-1		<b>68</b>
Riesgos de Trabajo forzoso		409-1		<b>68</b>
<b>07.</b> <b>Nuestra gestión con el Gobierno</b>  102-43, 103-1, 103-3		Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio y obligaciones contractuales		AC-42B
	Actualización tarifaria		AC-31	<b>71</b>
	Multas por incumplimientos contractuales y legales	419-1		<b>71</b>
	Aportes del Gobierno	201-4		<b>71</b>
	Contribuciones políticas	415-1		<b>71</b>

# .A

## Índice de contenido GRI + Índice Reporte de Sustentabilidad 2023

SECCIÓN TEMÁTICA	REPORTE DE SUSTENTABILIDAD AGUAS CORDOBESAS	NÚMERO DE CONTENIDO GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁGINA
<b>8.</b> Nuestra gestión con los Accionistas  102-43, 103-1, 103-3	Cumplimiento de Objetivos Económicos		AC-43	<b>74</b>
	Distribución de utilidades		AC-30	<b>74</b>
	Cobrabilidad		AC-32	<b>74</b>
	Valor Económico	201-1		<b>74</b>
<b>9.</b> Nuestra gestión con los Proveedores  102-43, 103-1, 103-3	Compras y contrataciones locales	204-1		<b>77</b>
	Proveedores Críticos y su desempeño	102-9	AC-44	<b>77</b>
	Evaluación medioambiental a proveedores	308-1		<b>78</b>
	Incidentes medioambientales de proveedores	308-2		<b>78</b>
	Evaluación social de proveedores	414-1		<b>79</b>
	Incidentes sociales de proveedores	414-2		<b>79</b>
	Exigencias en DD.HH. a proveedores	412-3		<b>79</b>
<b>10.</b> Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos		102-44		<b>81</b>
<b>11.</b> Perfil del reporte e Índices	Perfil del reporte	102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55		<b>84</b>

# .B

## Índice GRI + Pacto Global

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
1	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.	
	<b>Inversión</b>	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.	<b>58</b>
	<b>Evaluación</b>	412-2	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	<b>58</b>
	<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>	406-1	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<b>58</b>
	<b>Comunidades locales</b>	413-2	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	<b>65</b>
2	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.	
	<b>Inversión</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.	<b>79</b>
	<b>Evaluación mecanismos de reclamación en materia de derechos</b>	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	<b>79</b>
	<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>	414-2	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	<b>79</b>
3	<b>EXPECTATIVAS LABORALES</b>		Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	
	<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>	402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	<b>54</b>
	<b>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.	<b>58</b>
4	<b>LABOR</b>		Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.	
	<b>Trabajo infantil</b>	408-1	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.	<b>68</b>

# B

## Índice GRI + Pacto Global

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
5	<b>LABOR</b>		Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.	
	<b>Trabajo Forzoso</b>	409-1	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.	<b>68</b>
6	<b>LABOR</b>		Las empresas deben apoyar la no discriminación en los procesos de selección y ocupación del personal.	
	<b>Presencia en el mercado</b>	202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	<b>56</b>
	<b>Presencia en el mercado</b>	202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	<b>67</b>
	<b>Empleo</b>	404-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	<b>54</b>
	<b>Empleo</b>	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	<b>51</b>
	<b>Capacitación y educación</b>	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	<b>51</b>
	<b>Capacitación y educación</b>	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	<b>51</b>
	<b>Diversidad e igualdad De oportunidades</b>	401-1	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.	<b>52</b>
	<b>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.	<b>56</b>
7	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		Las empresas deben apoyar medidas preventivas para los desafíos ambientales.	
	<b>Desempeño económico</b>	102-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	<b>12</b> <b>46</b>
	<b>Energía</b>	302-1	Consumo energético interno.	<b>44</b>
	<b>Agua</b>	303-1	Captación total de agua según la fuente.	<b>41</b>
	<b>Emisiones</b>	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	<b>42</b>
	<b>Emisiones</b>	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	<b>42</b>
	<b>General</b>	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	<b>46</b>

# .B

## Índice GRI + Pacto Global

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
8	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
	Energía	302-1	Consumo energético interno.	44
	Energía	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	Agua	303-1	Captación total de agua según la fuente.	41
	Agua	303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	13 15
	Agua	303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	42
	Emisiones	AC-38	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	42
	Emisiones	AC-38	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	42
	Efluentes y residuos	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	44
	Efluentes y residuos	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	44
	Efluentes y residuos	306-3	Número y volumen totales de los derrames significativos.	45
	Cumplimiento regulatorio	307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	45
	Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	78
	Evaluación ambiental de proveedores	308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	78
	Mecanismos de reclamación en materia ambiental	103-2	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	45
9	<b>MEDIOAMBIENTE</b>		Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medioambiente.	
	Energía	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	General	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	46
10	<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		Las empresas deben trabajar en contra de cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	
	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.	68
	Lucha contra La corrupción	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	57
	Lucha contra La corrupción	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	58
	Política pública	415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	71

# .C

## Índice GRI + ISO 26.000

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI	TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>	<b>RELACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE UNA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.</b>	<b>7.2</b>	
102-14, 102-15	<b>Estrategia y Análisis</b>	Respeto a la normativa internacional de comportamiento. Gobernanza de la organización. Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social.	4.7 6.2 7.4.2 <b>4</b>
102-1 AL 13, 102-41, 102-45	<b>Perfil de la Organización</b>	Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Prácticas laborales. Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social. Diálogo social. Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social.	6.3.10 6.4.1 / 6.4.2 6.4.3 6.4.4 6.4.5 7.8 <b>7</b>
102-46 AL 49, 103-1	<b>Aspectos Materiales y Cobertura</b>	Reconocer la responsabilidad social. "Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización". La esfera de influencia de una organización. Establecer las prioridades para abordar los asuntos.	5.2 7.3.2 7.3.3 7.3.4 <b>20</b>
102-40, 102-42 AL 44	<b>Participación de los Grupos de Interés</b>	Identificación e involucramiento con las partes interesadas.	5.3 <b>6</b>
102-50 AL 56	<b>Perfil de la Memoria</b>	Tipos de comunicación sobre responsabilidad social.	7.5.3 <b>84</b>
102-18	<b>Gobierno</b>	Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social. Gobernanza de la organización. "Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización". Mejora del desempeño.	7.6.2 6.2 7.4.3 7.7.5 <b>9</b>
102-16	<b>Ética e integridad</b>	Comportamiento ético. Anti-corrupción.	4.4 6.6.3 <b>16</b>
<b>CONTENIDO ESPECÍFICO GENERALES</b>			
102-47, 103-1	<b>Información sobre el enfoque de Gestión (G4-DMA)</b>	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social. Debida diligencia. "Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización". Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social. Mejora del desempeño.	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5 <b>23</b>

# .C

## Índice GRI + ISO 26.000

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI	TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
201-1 <b>Valor económico directo Generado y distribuido</b>	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2 / 6.8.3	<b>74</b>
	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
	Inversión social.	6.8.9	
201-2 <b>Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático</b>	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	<b>53</b>
201-2 <b>Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones</b>	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	<b>53</b>
201-4 <b>Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno</b>	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	<b>71</b>
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	
202-1 <b>Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas</b>	Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	<b>56</b>
	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 <b>Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas</b>	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	<b>67</b>
	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 <b>Ética e integridad</b>	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	<b>N/R</b>
	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	<b>N/R</b>
	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	<b>N/R</b>
	Inversión social.	6.8.9	<b>N/R</b>
<b>Impactos económicos indirectos Significativos y alcance de los Mismos</b>	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	<b>N/R</b>
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	<b>N/R</b>
	Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.7	<b>N/R</b>
	Acceso a servicios esenciales.	6.7.8	<b>N/R</b>
	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 / 6.8.2	<b>N/R</b>
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6.4.5	<b>N/R</b>
	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	<b>N/R</b>
Inversión social.	6.8.9	<b>N/R</b>	

# .C

## Índice GRI + ISO 26.000

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: MATERIALES</b>		
	<b>Materiales por peso o volumen</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>N/R</b>
301-2	<b>Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>N/R</b>
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
204-1	<b>Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales</b>	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	<b>67</b>
		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: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
302-1	<b>Consumo energético interno</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>44</b>
302-2	<b>Consumo energético externo</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>N/R</b>
302-3	<b>Intensidad energética</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>N/R</b>
302-4	<b>Reducción del consumo energético</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>N/R</b>
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.4	<b>N/R</b>
302-5	<b>Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>N/R</b>
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	<b>N/R</b>
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
303-1	<b>Captación total de agua según la fuente</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>41</b>
303-2	<b>Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>13</b>
303-3	<b>Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada los productos y servicios</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	<b>42</b>
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
304-1	<b>Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales</b>	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	<b>N/R</b>
304-2	<b>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</b>	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	<b>N/R</b>
304-3	<b>Hábitats protegidos o restaurados</b>	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	<b>N/R</b>
304-4	<b>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</b>	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	<b>N/R</b>

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA 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	42
AC-47	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	42
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	Integridad 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>		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-7	Nox, sox y otras emisiones atmosféricas significativas	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Prevención de la contaminación.	6.5.3	44
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	
306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Prevención de la contaminación.	6.5.3	44
306-3	Número y volumen totales de los derrames significativos	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
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>		
307-1	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 ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>		
308-1	<b>Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>78</b>
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
308-2	<b>Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto</b>	Uso sostenible de los recursos.	6.5.3	<b>78</b>
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL</b>		
103-2	<b>Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación</b>	Resolución de reclamaciones.	6.4.3	<b>45</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EMPLEO</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>		
401-1	<b>Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región</b>	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.1/6.4.2 6.4.	<b>52</b>
401-2	<b>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</b>	Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	<b>53</b>
		Generación de riqueza e ingresos.	6.4.4	
401-3	<b>Indices de reincorporación al Trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo</b>	Condiciones de trabajo y protección social.	6.5.4	<b>54</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS Y LA DIRECCIÓN</b>		
402-1	<b>Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos</b>	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	<b>54</b>
		Díálogo social.	6.4.5	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
403-1	<b>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</b>	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	<b>54</b>
403-3	<b>Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo</b>	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	<b>55</b>
		Salud.	6.8.8	
403-3	<b>Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad</b>	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	<b>55</b>
		Salud.	6.8.8	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
AC-47	<b>ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS</b>	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	<b>42</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
401-1	<b>Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral</b>	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	6.4.7	<b>51</b>
401-1	<b>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</b>	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	6.7.3	<b>51</b>
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6.8.4	
404-3	<b>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional</b>	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	6.5.3	<b>51</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
401-1	<b>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</b>	Procesos y estructuras de la toma de decisiones.	6.5.3	<b>51</b>
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	<b>51</b>
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	<b>61</b>
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>		
414-1	<b>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>79</b>
		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	<b>Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>79</b>
		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	<b>Número de reclamaciones sobre Prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación</b>	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	<b>45</b>

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>		<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	4.8 6.3.1 / 6.3.2	
412-3	<b>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</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>79</b>
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
412-2	<b>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</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>58</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>		
406-1	<b>Número de casos de discriminación Y medidas correctivas adoptadas</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>58</b>
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS Y LA DIRECCIÓN</b>		
407-1	<b>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</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>58</b>
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Derechos civiles y políticos.	6.3.8	
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
		Diálogo social.	6.4.5	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
<b>CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE</b>		<b>ASPECTO: TRABAJO INFANTIL</b>		
408-1	<b>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</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>68</b>
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Educación y cultura.	6.8.4	

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: ECONÓMICA</b>		<b>ASPECTO: TRABAJO FORZOSO</b>		
409-1	<b>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</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>68</b>
		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	<b>Número de casos de discriminación Y medidas correctivas adoptadas</b>	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	<b>N/R</b>
		Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>N/R</b>
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	<b>N/R</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA</b>		
411-1	<b>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</b>	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	<b>N/R</b>
		Resolución de reclamaciones.	6.3.6	
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	
		Derechos civiles y políticos.	6.3.8	
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.7	
		Participación activa de la comunidad.	6.8.3	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN</b>		
412-1	<b>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</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>68</b>
		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	<b>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>79</b>
		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	<b>Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas</b>	Debida diligencia.	6.3.3	<b>79</b>
		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	<b>Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación</b>	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	<b>35</b>

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA ISO 26.000	PÁGINA
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>				
413-1	<b>Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y Participación de la comunidad local</b>	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	<b>65</b>
		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	<b>Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o Reales, sobre las comunidades locales</b>	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	<b>N/R</b>
		Prevención de la contaminación.	6.5.3	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
205-1	<b>Número de casos de discriminación Y medidas correctivas adoptadas</b>	Prácticas justas de operación.	6.6.1/6.6.2	<b>68</b>
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-2	<b>Políticas y procedimientos de Comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción</b>	Prácticas justas de operación.	6.6.1/6.6.2	<b>57</b>
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-3	<b>Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas</b>	Prácticas justas de operación.	6.6.1/6.6.2	<b>58</b>
		Anti-corrupción.	6.6.36.8	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>		
415-1	<b>Valor de las contribuciones Políticas, por país y destinatario</b>	Prácticas justas de operación.	6.6.1/6.6.2	<b>71</b>
		Participación política responsable.	6.6.4	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>		
206-1	<b>Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y Resultado de las mismas</b>	Prácticas justas de operación.	6.6.1/6.6.2	<b>N/R</b>
		Competencia justa.	6.6.5	
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.5	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: COMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
419-1	<b>Valor monetario de las multas Significativas y número de sanciones No monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa</b>	Respeto al principio de legalidad	4.6	<b>71</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
414-1	<b>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>79</b>
		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 ISO 26.000	PÁGINA
414-2	<b>Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas</b>	Evitar la complicidad.	6.3.5	<b>79</b>
		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	<b>Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación</b>	Resolución de reclamaciones.	6.3.5	<b>45</b>
		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: POLÍTICA PÚBLICA</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>				
416-1	<b>Porcentaje de categorías de Productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras</b>	Asuntos de consumidores.	6.7.1/6.7.2	<b>14</b>
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	
		Consumo sostenible.	6.7.5	
		Salud.	6.8.8	
416-2	<b>Número de incidentes derivados del Incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes</b>	Respeto al principio de legalidad.	4.6	<b>N/R</b>
		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	<b>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</b>	Asuntos de consumidores.	6.7.1/6.7.2	<b>N/R</b>
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	
		Consumo sostenible.	6.7.5	
		Educación y toma de conciencia.	6.7.9	
417-2	<b>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</b>	Respeto al principio de legalidad.	4.6	<b>N/R</b>
		Asuntos de consumidores.	6.7.1/6.7.2	<b>N/R</b>
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	<b>N/R</b>
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	<b>N/R</b>
		Consumo sostenible.	6.7.5	<b>N/R</b>
		Educación y toma de conciencia.	6.7.9	<b>N/R</b>

CONTENIDOS BÁSICO DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA ISO 26.000	PÁGINA
AC-46	<b>Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes</b>	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.7.1/6.7.2	<b>37</b>
		El medio ambiente.	6.7.6	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: LMECANISMO DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>		
103-2	<b>Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamaciónoperaciones</b>	Resolución de reclamaciones.	6.3.5	<b>45</b>
		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	<b>Venta de productos prohibidos o en litigio</b>	Resolución de reclamaciones.		<b>N/R</b>
417-3	<b>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</b>	Prácticas justas de operación.	4.6	<b>N/R</b>
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.7.1/6.7.2	<b>N/R</b>
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.7.3	<b>N/R</b>
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
418-1	<b>Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes</b>	Asuntos de consumidores.	6.7.1 / 6.7.2	<b>38</b>
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	6.7.7	
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>		<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
416-2	<b>Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios</b>	Respeto al principio de legalidad.	4.6	<b>14</b>
		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 AQUI](#).**

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?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1- La empresa y el servicio	<input type="radio"/>									
2- El Modelo de Gestión y los temas más relevantes	<input type="radio"/>									
3- Nuestra gestión con los clientes	<input type="radio"/>									
4- Nuestra gestión medioambiental	<input type="radio"/>									
5- Nuestra gestión con los colaboradores	<input type="radio"/>									
6- Nuestra gestión con la comunidad	<input type="radio"/>									
7- Nuestra gestión con el gobierno	<input type="radio"/>									
8- Nuestra gestión con los accionistas	<input type="radio"/>									
9- Nuestra gestión con los proveedores	<input type="radio"/>									
10- Nuestros públicos	<input type="radio"/>									
11- Perfil del Reporte	<input type="radio"/>									

4 • ¿Cómo calificarías en general este Reporte de Sustentabilidad?

MUY MALO EXCELENTE

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5 • ¿Cómo calificarías los siguientes aspectos del Reporte?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Honestidad en la información	<input type="radio"/>									
Claridad del lenguaje	<input type="radio"/>									
Cantidad de información	<input type="radio"/>									
Calidad de la información	<input type="radio"/>									

6 • ¿Qué otra información te gustaría encontrar en nuestro próximo Reporte de Sustentabilidad?

.....

.....

.....

7 • ¿Tenés algún otro comentario sobre nuestro Reporte?

.....

.....

.....

Nombre y Apellido: .....

Teléfono: .....

Correo electrónico: .....

**¡Gracias por comunicarte con nosotros!**

PODÉS HACERNOS LLEGAR ESTE FORMULARIO A TRAVÉS DE:

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

**AGUAS CORDOBESAS**

Para más información sobre la empresa, ingresá a nuestro sitio web:  
[www.aguascordobesas.com.ar](http://www.aguascordobesas.com.ar)



AGUAS CORDOBESAS

Sercicio telefónico 24 HORAS:

**0800 800 2482**

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

X @aguascordobesas  
AguasCordobesas  
f /aguascordobesas/  
@aguascordobesas.official  
in Aguas Cordobesas