

# NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

---

Medios y canales de gestión **64**

Indicadores **67**



“ Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental... **es nuestro compromiso.** ”



## NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

Indicadores GRI:  
**102-43, 103-1, 103-3**

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 <b>Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.</b> <i>Ver apartado: El modelo de gestión (102-46).</i>
<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.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
<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>	<i>Ver apartado: La prevención (102-11)</i>
<b>SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL</b>	<i>Ver apartado: La ética (102-16)</i>

## PROGRAMAS Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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



### VISITAS GUIADAS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS

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

### CHARLAS DE CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL Y USO DEL AGUA

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

### PASANTÍAS Y PRÁCTICAS 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 estudiantes del ciclo secundario, con especialidad en Gestión Administrativa, Técnico Químico, Electromecánica, Maestro Mayor de Obra, entre 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 ALIMENTOS A CÁRITAS

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

### SOCIOS POR UN DÍA

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

### DONACIONES AL BANCO DE ALIMENTOS Y OTRAS INSTITUCIONES

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

### ASISTENCIA A LA CASA RONALD

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

### FACTURAS EN SISTEMA BRAILLE

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

### AUSPICIOS A EVENTOS DE INTERÉS SOCIAL

Anualmente se desarrolla un 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.

## DESARROLLO EN LA COMUNIDAD Indicador GRI: 413-2

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



# INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

## SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE

Indicador: **AC-17**

INDICADORES	2017	2018
Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada de programas de RSE	99%	<b>95%</b>

## BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO

Indicador: **AC-19**

INDICADORES	2017	2018
Beneficiarios totales de Programas de RSE	12.988	<b>12.367</b>
Beneficiarios de Programas de Concientización*	6.580	<b>6.978</b>
Total de Voluntarios	117	<b>133</b>
Horas de Voluntariado	885	<b>934</b>

\*Objetivo anual de la compañía.



## IMAGEN Y REPUTACIÓN

Indicador: **AC-48**

INDICADORES	2017	2018
Nivel de imagen muy buena y buena*	81,5%	<b>84%</b>

\*Investigación semestral de mercado.



## PERCEPCIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA EMPRESA

Indicador: **AC-19**

INDICADORES	2017	2018
Comprometida con el Agua	61%	<b>70%</b>
Comprometida con el Medioambiente	46%	<b>56%</b>
Comprometida con la Comunidad	53%	<b>63%</b>
Comprometida con la Educación	37,5%	<b>49%</b>
Empresa Comunicativa	48,5%	<b>61%</b>
Que escucha y da respuesta a sus Clientes	53,5%	<b>64%</b>

\*Investigación semestral de mercado.

## COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES

Indicador GRI: 204-1

INDICADORES	2017	2018
<b>Material adquirido (\$)</b>	<b>471.683.144</b>	<b>328.038.791</b>
Material adquirido localmente (\$)	379.714.808	<b>241.635.703</b>
Porcentaje de material adquirido localmente	80,50%	<b>73,66%</b>
<b>Insumos adquiridos (\$)</b>	<b>1.989.115</b>	<b>1.505.452</b>
Insumos adquiridos localmente (\$)	1.989.115	<b>1.505.452</b>
Porcentaje de insumos adquiridos localmente	100%	<b>100%</b>
<b>Servicios adquiridos (\$)</b>	<b>68.204.472</b>	<b>79.498.919</b>
Servicios adquiridos localmente (\$)	64.584.109	<b>72.538.512</b>
Porcentaje de servicios adquiridos localmente	94,69%	<b>91,24%</b>
<i>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.</i>		

## EJECUTIVOS LOCALES

Indicador GRI: 202-2

INDICADORES	2017	2018
Ejecutivos y Mandos Medios Locales	100%	<b>100%</b>

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

## CLIENTES CARENCIADOS

Indicador: AC-16

INDICADORES	2017	2018
<b>Régimen de tarifa solidaria</b>		
Total de beneficiarios	14.150	<b>13.678</b>
Total Importe en pesos	15.134.522	<b>20.472.488</b>
<b>Descuentos regulados en el régimen tarifario</b>		
Beneficiarios jubilados y pensionados	11.715	<b>12.372</b>
Monto de jubilados y pensionados	10.978.946	<b>15.124.193</b>
Beneficiarios con otros descuentos y exenciones (1)	1.597	<b>1.604</b>
Monto de otros descuentos y exenciones	20.225.937	<b>27.549.534</b>
<b>Otros descuentos y condonaciones otorgados</b>		
Beneficiarios con descuentos a casos sociales (2)	3.144	<b>3.138</b>
Monto de descuentos a casos sociales (2)	2.611.777	<b>3.428.844</b>
Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales (2)	4.163	<b>3.839</b>
Monto condonación de deuda a casos sociales (2)	6.089.100	<b>7.985.969</b>

## RIESGOS DE DD.HH.

Indicador GRI: 412-1

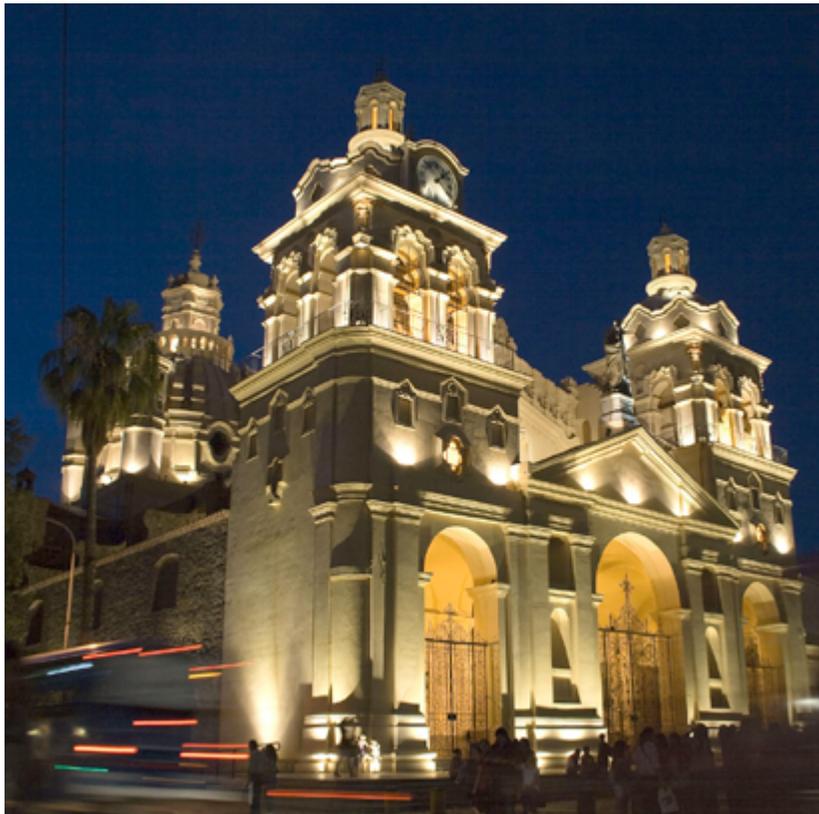
INDICADORES	2017	2018
Centros que han sido objeto de examen en materia de DD.HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH. (NEC, HP, SQ, LM, CPCs)	10	<b>10</b>
% de centros que han sido objeto de examen en materia de DD. HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH.	100%	<b>100%</b>

## RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Indicador GRI: 205-1

INDICADORES	2017	2018
Total de centros (establecimientos) de la empresa		
Centros evaluados en riesgo de corrupción*	10	10
% de Centros evaluados en riesgo de corrupción	100%	100%
<i>Los riesgos detectados no son significativos debido a los mecanismos de control implementados (Ver: La prevención (102-11))</i>		

\*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

Indicador GRI: 408-1

INDICADORES	2017	2018
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de explotación infantil identificados.	0	0
<i>No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.</i>		
<i>Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su abolición.</i>		



## RIESGOS DE TRABAJO FORZOSO

Indicador GRI: 409-1

INDICADORES	2017	2018
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de trabajo forzoso identificados	0	0
<i>No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.</i>		
<i>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.</i>		