

NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

71 Medios y canales de gestión
Indicadores

72





“ Respetar y cumplir con las obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos... **es nuestro compromiso.** ”

NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
MODELO DE GESTIÓN	Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control. <i>Ver apartado: El modelo de gestión (102-46).</i>
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	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.
INFORMES E.R.SE.P.	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.
P.U.R.	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.
MECANISMO DE REVISIÓN TARIFARA	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.

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN
REUNIONES CON EL E.R.SE.P. Y CONCEDENTE	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.
GESTIÓN DEL RIESGO	<i>Ver apartado: La prevención (102-11)</i>
SISTEMA DE ÉTICA Y CONDUCTA EMPRESARIAL	<i>Ver apartado: La ética (102-16)</i>

INDICADORES DE GESTIÓN CON EL GOBIERNO



CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Indicador: **AC-42**

INDICADORES	2017	2018
Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio: <i>Ver Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio, Apartado Indicadores de gestión con nuestros Clientes AC-42A</i>		
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	95%	98%
Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua	100%	100%

ACTUALIZACIÓN TARIFARIA

Indicador: **AC-31**

INDICADORES	2017	2018
Incremento tarifario promedio anual	36,70%	22,32%
% de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	97,58%	97,11%



MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES Y LEGALES

Indicador GRI: 419-1

INDICADORES	2017	2018
Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales y legales	0	0

APORTES DEL GOBIERNO

Indicador GRI: 201-4

INDICADORES	2017	2018
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales	\$ 0.00	\$ 0.00

Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.

CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Indicador GRI: 415-1

INDICADORES	2017	2018
Valor de contribuciones políticas (\$)*	\$ 0.00	\$ 0.00

La norma de Conducta Ética y Empresarial prohíbe el financiamiento a agrupaciones políticas.

**Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.*

