

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2015  
[ GRI 4.0 ]



AGUAS CORDOBESAS



GRI 4-0

## AGUAS CORDOBESAS REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015

SECCIONES

01	La empresa y el servicio	PÁGINA 03
02	Los temas más relevantes	PÁGINA 21
03	Nuestra gestión con los clientes	PÁGINA 38
04	Nuestra gestión medioambiental	PÁGINA 44
05	Nuestra gestión con los colaboradores	PÁGINA 52
06	Nuestra gestión con la comunidad	PÁGINA 74
07	Nuestra gestión con el gobierno	PÁGINA 82
08	Nuestra gestión con los accionistas	PÁGINA 86
09	Nuestra gestión con los proveedores	PÁGINA 89
10	Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos	PÁGINA 94
11	Perfil del reporte e índices	PÁGINA 98

# LA EMPRESA Y EL SERVICIO

# 01



G4-1

## CARTA DEL GERENTE GENERAL



Es un orgullo presentar el 8º Reporte Anual de nuestra gestión Social, Medioambiental y Económica a la Comunidad, especialmente en esta oportunidad porque hemos renovado nuestra Política de Sustentabilidad, adecuándola a las expectativas de nuestros públicos y formalizando prácticas que veníamos desarrollando desde hace varios años. Entre ellas: el compromiso por la protección de los Derechos Humanos, la promoción del Desarrollo Sustentable en nuestra cadena de valor, y el protagonismo de un nuevo Liderazgo, necesarios para una Gestión Sustentable en beneficio de nuestra organización y de la comunidad en general.

La Visión de Aguas Cordobesas es ser referente en la construcción de una ciudad mejor, por ello seguimos reafirmando nuestro compromiso social y orientamos nuestros esfuerzos en brindar a los clientes un Servicio de Calidad que atienda sus necesidades y expectativas. De esta manera trabajamos para mejorar nuestros canales de atención, promover el cuidado del

medio ambiente, velar por ofrecer a nuestros colaboradores un buen lugar de trabajo, cumplir las obligaciones legales y contractuales, y continuamos realizando acciones para desarrollar a nuestros proveedores. Todo en pos de una ciudad mejor.

En esta línea, la red de distribución creció alcanzando una longitud total de 4.059 km y así satisfacer las necesidades de más de 500.000 clientes. También hemos trabajado fuertemente con el Gobierno de la Provincia de Córdoba, en la implementación del Plan de Mejoras y Expansión para garantizar la prestación del servicio de agua potable en toda la ciudad de Córdoba. Esto dio inicio al Plan de Obras para el período 2015 y 2016.

Agradezco personalmente, y en nombre de todos los colaboradores de Aguas Cordobesas, por recibir este informe, que pone en manifiesto nuestros valores: Calidad, Compromiso, Credibilidad y Austeridad.

✓ CALIDAD

✓ COMPROMISO

✓ CREDIBILIDAD

✓ AUSTRERIDAD

Ing. **Enrique Sargiotto**

GERENTE GENERAL AGUAS CORDOBESAS

# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

## VISIÓN

Ser referentes en la construcción de una ciudad mejor.

## MISIÓN

Proveer productos y servicios de agua y saneamiento a la comunidad promoviendo el desarrollo sustentable y generando la satisfacción con nuestros públicos con eficiencia y responsabilidad.

### COLABORADORES

Generar el 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 organizacional.

### PROVEEDORES

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

### COMUNIDAD

Contribuir con el desarrollo social, económico y medio-ambiental, a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad del servicio y promueva el respeto y protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia.



### CLIENTES

Lograr la satisfacción y reconocimiento de nuestros clientes con la entrega de un servicio de calidad que interprete y supere sus necesidades y expectativas.

### ACCIONISTAS

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

### MEDIOAMBIENTE

Minimizar el impacto de nuestra actividad en el medioambiente a través del uso racional de los recursos y promover la responsabilidad medioambiental en nuestra comunidad.

### GOBIERNO

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

## VALORES

### CALIDAD

Es la búsqueda permanente de la máxima calidad de trabajo a través del esfuerzo y la superación constante, para ser un referente en nuestras áreas de actividad.

### COMPROMISO

Es la entrega personal, profesional y social con la que asumimos nuestro hacer y deber del trabajo, adoptando como propios los objetivos de la empresa y actuando responsablemente para promover el desarrollo sustentable.

### CREDIBILIDAD

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

### AUSTERIDAD

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

G4-3 | G4-5 | G4-6 | G4-7 | G4-8 | G4-13

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



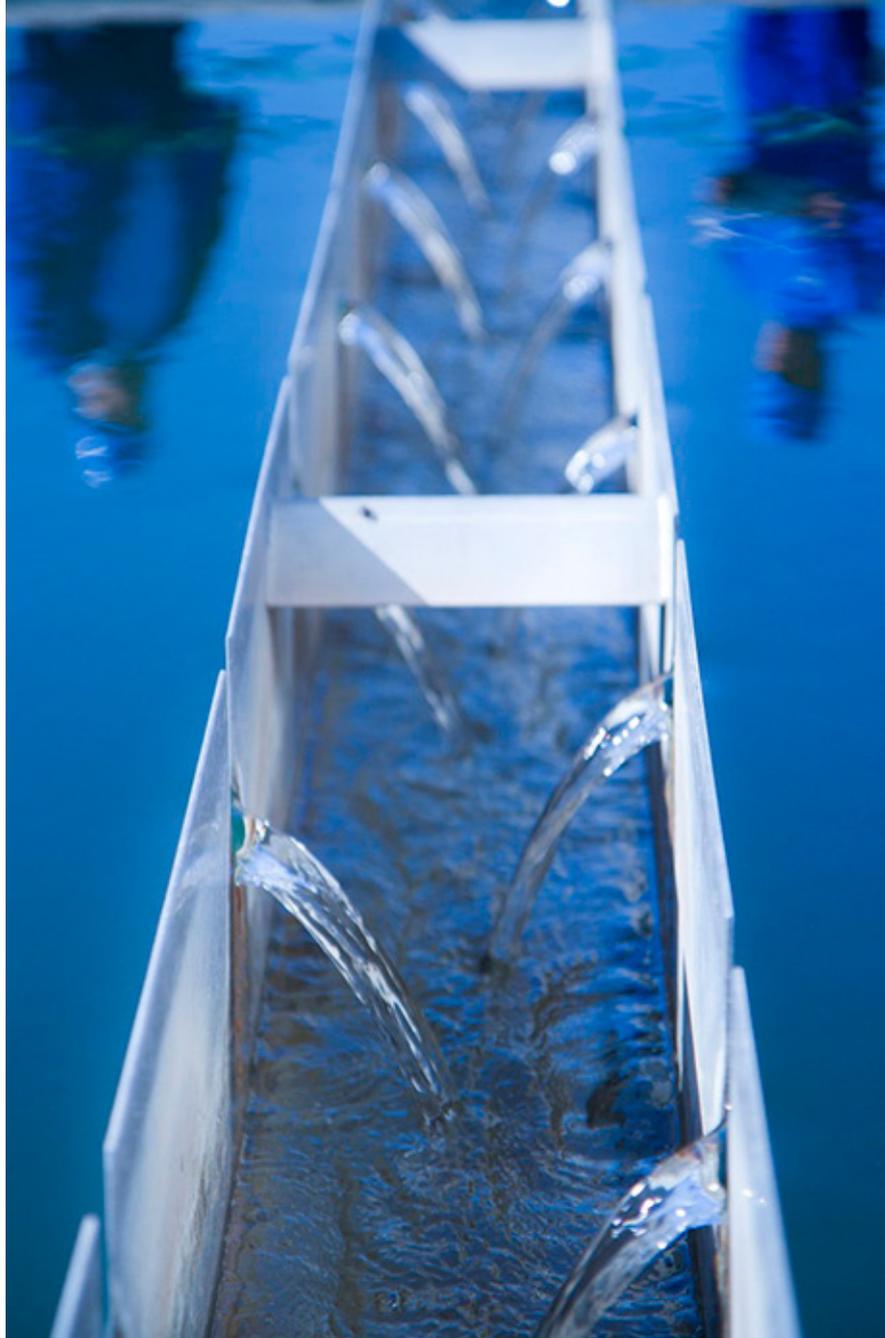
### **Aguas Cordobesas es la empresa concesionaria del servicio de agua potable para la ciudad de Córdoba, Argentina.**

El Estado provincial mantiene para sí la titularidad del servicio, regulando todos los aspectos contractuales a través del Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos, y controlando el desempeño del concesionario por intermedio del Ente Regulador de Servicios Públicos (E.R.Se.P.).

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.

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%.



2 | PLANTAS



SEDE ADMINISTRATIVA CENTRAL Y EDIFICIO CORPORATIVO

SEDE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

6 | OFICINAS DESCENTRALIZADAS

19 | ESTACIONES ELEVADORAS DE PRESIÓN

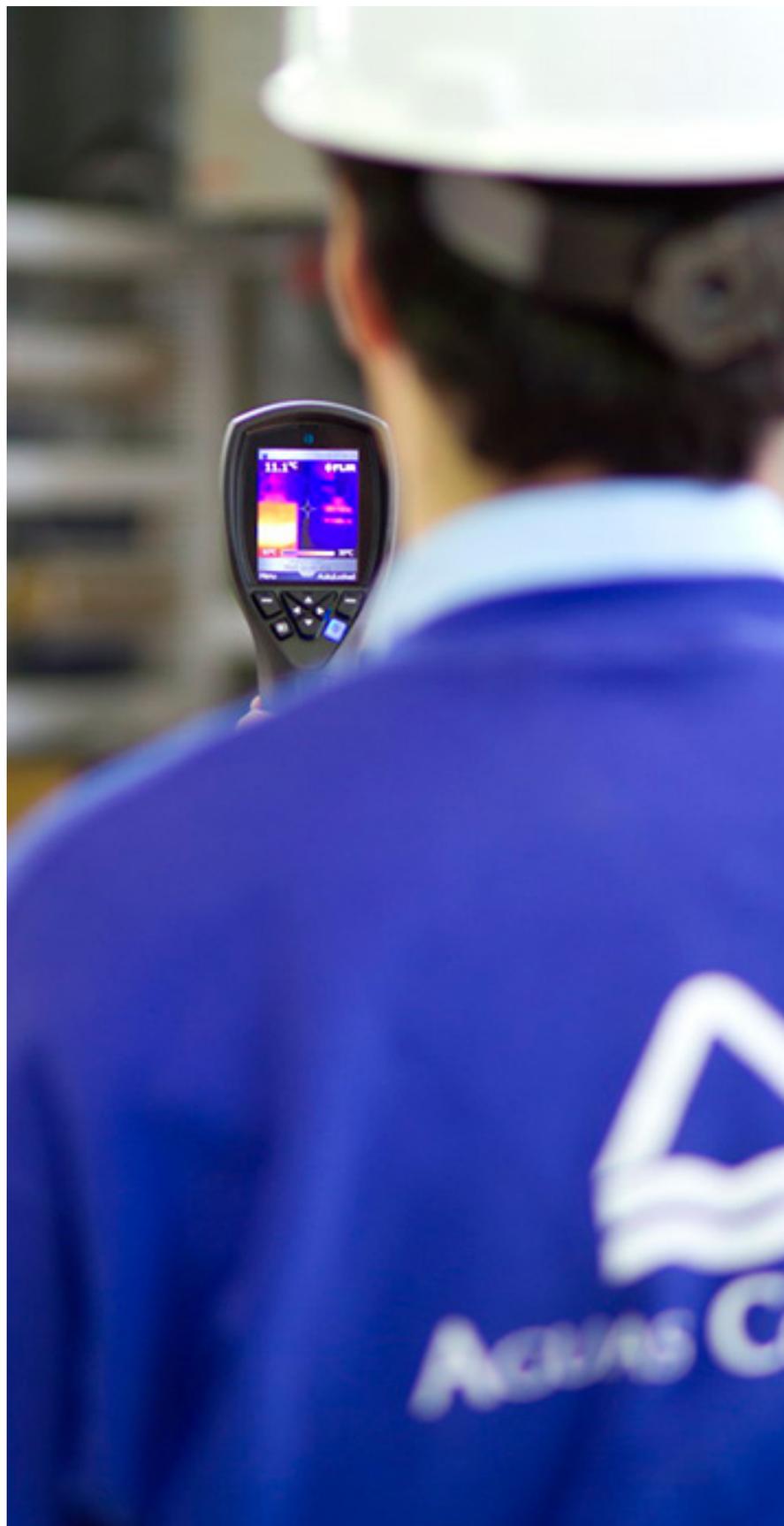
La administración central funciona en el edificio corporativo de la empresa, sito en Av. La Voz del Interior 5507. Además cuenta con 7 oficinas de atención al cliente ubicadas en el edificio de Humberto Primo 883 y en los Centros de Participación Comunal (C.P.C.). La empresa también dispone de 19 estaciones elevadoras de presión, distribuidas en el área concesionada de la ciudad de Córdoba.

Conscientes de gestionar un recurso esencial para la vida como lo es el agua potable, trabajamos a diario para obtener los más altos estándares de calidad del producto, para que cada vez más cordobeses tengan acceso al servicio y que las generaciones venideras puedan gozar del mismo beneficio. Por ello, adoptamos un Modelo de Gestión Sustentable que ha obtenido los avales de normas internacionales: ISO 9001 de Calidad, ISO/IEC 17025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio, ISO 14001 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional. Asimismo, en el 2012 Aguas Cordobesas adhirió a la Norma ISO 26000 de RSE como guía para sus acciones de responsabilidad social empresaria y en el año 2013, al Pacto Global, a través del cual 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 producido: ni en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.

### Modelo de Gestión Sustentable:

- ✓ ISO 9001 DE CALIDAD
- ✓ ISO/IEC 17025 ACREDITACIÓN DE ENSAYOS DE LABORATORIO
- ✓ ISO 14001 DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
- ✓ OHSAS 18001 DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
- ✓ ISO 26000 DE RSE
- ✓ ADHERIDA AL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS





G4-17

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE AGUAS CORDOBESAS S.A.



2015

**10,83%**

Accionista: Banco de Galicia Buenos Aires S.A.  
País de origen: Argentina

**28,02%**

Accionista: Inversora Central S.A.  
País de origen: Argentina

**61,15%**

Accionista: Benito Roggio e Hijos S.A.  
País de origen: Argentina

G4-34

## 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

**Gabriel Triunfo**

Gerente de Recursos Humanos

**Héctor Randanne**

Gerente de Administración, Finanzas y Sistemas

**Enrique Sargiotto**

Gerente General

**Carmen Broudeur**

Gerente Comercial

**Alberto Girbal**

Gerente de Operaciones Técnicas





**Christian Ruiz**

Jefe de Administración de Recursos Humanos

**Ana Armesto**

Jefe de Ingeniería

**Alejandro Montenegro**

Jefe de Desarrollo de Recursos Humanos y Auditoría

**Gabriela Esper**

Jefe de Gestión Legal y Contractual

**Gabriel Triunfo**

Gerente de Recursos Humanos

## 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. Éste 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.y.S.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.

G4-9

## MAGNITUD DE NUESTRA EMPRESA

G4-9 | C-4

DATOS GENERALES

		2013	2014	<b>2015</b>
	VENTAS NETAS	422.787,75	536.177,82	<b>723.530,28</b>
	CENTROS DE OPERACIONES	10	10	<b>10</b>
	TOTAL DE EMPLEADOS	480	478	<b>478</b>

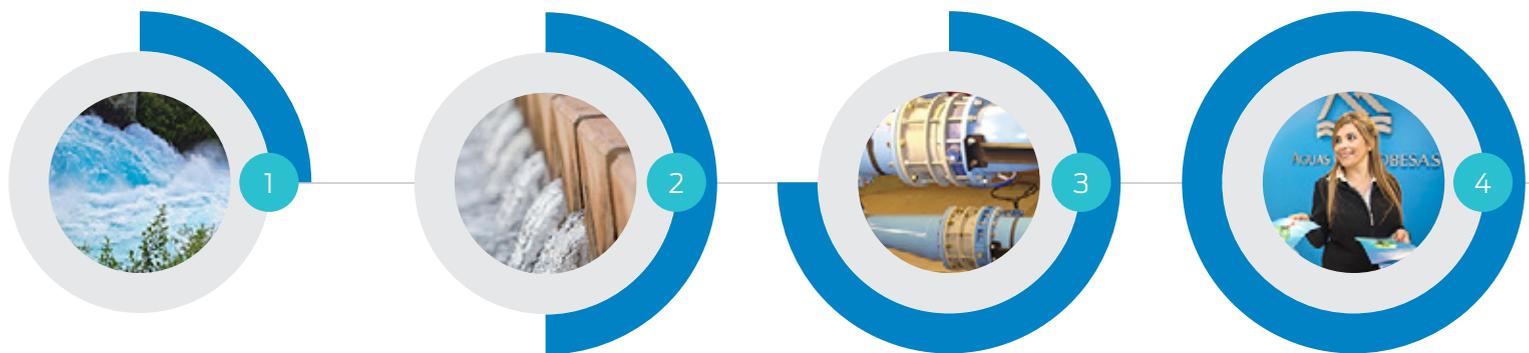
INDICADOR

	DEUDA	368.429.000	495.507.000	<b>776.825.000</b>
	PATRIMONIO	108.876.000	125.567.000	<b>161.179.000</b>
	PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS	1	1	<b>1</b>
	TOTAL DE CLIENTES (Unidades de facturación)	486.839	493.957	<b>501.159</b>

CAPITALIZACIÓN

G4-4

## NUESTROS SERVICIOS: LA PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL AGUA



### Paso 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.

### Paso 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.

### Paso 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.

### Paso 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.

G4-EN9

## 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.

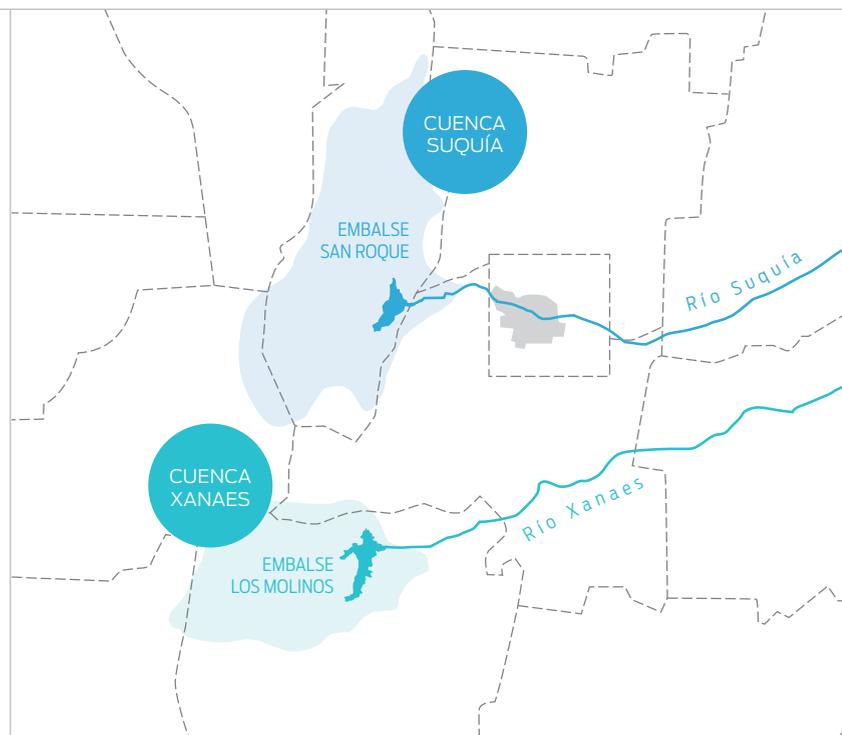
ARGENTINA



PROVINCIA DE CÓRDOBA



CUENCAS HÍDRICAS



### CUENCA SUQUÍA

- › Embalse San Roque: 200 hm<sup>3</sup>
- › Conducción de agua cruda hasta las tomas en La Calera (a cargo de la provincia de Córdoba)
- › Lago con mayor contaminación, pero el más confiable en cuanto a su sistema de abastecimiento

### CUENCA XANAES

- › Embalse Los Molinos: 300 hm<sup>3</sup>
- › Conducción de agua cruda hasta la toma por Canal Los Molinos (a cargo de la provincia de Córdoba)
- › Lago más alejado y conflictivo por su sistema de transporte



## G4-EN9

# LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE PROVEEMOS

La calidad del agua potable suministrada a nuestros clientes, puede afectar a su salud. 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:



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-PR1</b> IMPACTO EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD	(%) de categorías de productos y servicios (*) significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras <small>(*) Agua potable.</small>	100%	100%	<b>100%</b>
<b>G4-PR2</b> INCIDENTES POR LA CALIDAD DEL AGUA	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron multa o castigo	0%	0%	<b>0%</b>
	Incidentes derivados del incumplimiento de códigos voluntarios	0%	0%	<b>0%</b>
	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron una amonestación	0%	0%	<b>0%</b>



G4-EN9

## INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
AC-7 PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE EN M <sup>3</sup>	Planta Suquía	117.944.459	119.041.664	<b>116.257.128</b>
	Planta Los Molinos	47.864.562	44.986.608	<b>47.442.805</b>
	Pozos	168.651	S/M (*)	<b>S/M (*)</b>
AC-5 DOTACIÓN DE PRODUCCIÓN SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA	Población Total / Habitantes	1.345.221	1.350.467	<b>1.355.734</b>
	Población servida directa	1.485.715	1.507.523	<b>1.527.137</b>
	Población servida directa + indirecta	1.496.045	1.516.383	<b>1.535.967</b>
	Capacidad instalada de producción l/hab./día <small>La meta de capacidad de producción mínima instalada por habitante servido es de 320 l/hab./día.</small>	342	329	<b>327</b>
AC-13 PRESIÓN DE SUMINISTRO EN LA RED	(%) de puntos fijos con presiones >10 mca >18 h <small>Meta contractual de presión de suministro.</small>	95,5%	94,0%	<b>99,52%</b>
AC-6 COBERTURA DIRECTA DEL SERVICIO	Cobertura directa <small>Porcentaje 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.</small>	98,2%	98,3%	<b>98,4%</b>
AC-9 RED DE DISTRIBUCIÓN	Red de distribución (Km)	3.971,59	3.991,97	<b>4.058,94</b>
	Red incorporada en período (Km)	118,59	20,38	<b>66,98</b>

(\*) Sin Medición.



G4-56

## LA ÉTICA

En el año 2013, la empresa reformuló el **Sistema de Conducta y Ética Empresarial** existente, que fue presentado en reuniones personales a toda la compañía.

El nuevo sistema consiste en el conjunto de valores y principios que, junto a los mecanismos de consulta y denuncia, buscan apoyar y reforzar el comportamiento ético de una organización y el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos por las normas, procedimientos e instructivos de la empresa.

Se compone de tres elementos fundamentales:

---

✓ | NORMA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

---

✓ | MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA

---

✓ | COMITÉ DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

---

El objetivo de la norma es establecer las pautas de conducta que regulan y orientan el accionar de todas las personas vinculadas a Aguas Cordobesas, y que permiten cumplir con la Política de Sustentabilidad. Es por ello que alcanza no solo al personal de Aguas Cordobesas, sino también a aquellas personas que actúan en su nombre o representación y a los proveedores, contratistas y subcontratistas.

**Los aspectos y las pautas de conducta que contempla la norma son las siguientes:**

- › Respeto a los Derechos Humanos
- › Responsabilidad y buena fe
- › Respeto a la igualdad de las personas y su diversidad
- › Trato justo
- › Respeto mutuo
- › Vocación de servicio
- › Conflicto de intereses
- › Difamación
- › Tareas incompatibles
- › Corrupción
- › Compras y contrataciones
- › Recompensas y atenciones
- › Uso de recursos
- › Derechos a la propiedad
- › Uso de la Información y privacidad de datos
- › Salud y seguridad en el trabajo
- › Medioambiente
- › Obligaciones laborales
- › Uso de sustancias peligrosas y elementos peligrosos

Los mecanismos de consulta y denuncia difieren según quién los utilice. Aquellas personas que no pertenezcan a la organización, solo podrán utilizar los últimos tres medios de los enunciados a continuación:

- › Comunicarse con su superior
- › Ingresar un reporte de inquietudes de Conducta y Ética Empresarial a través de Intranet
- › Comunicarse con el gerente de recursos humanos
- › Enviar una carta al Comité de Conducta y Ética Empresarial a Av. La Voz del Interior 5507 X5008 HJY - Córdoba
- › Enviar un correo electrónico a [conducta@aguascordobesas.com.ar](mailto:conducta@aguascordobesas.com.ar)

Por último, el Comité de Conducta y Ética Empresarial es el responsable de la administración de la Norma de Conducta y Ética Empresarial. Su conformación se encuentra reglamentada en la Norma de Disciplina, la cual establece que sus integrantes varían según la gravedad de la falta cometida y el nivel jerárquico de la persona que cometió la misma.



G4-14

# LA PREVENCIÓN

Gestionar los riesgos y las contingencias de la organización, permite mejorar la calidad de nuestros servicios mediante la prevención.

## HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

<p>MAPA DE RIESGOS Y CONTINGENCIAS</p>	<p>Consiste en el tratamiento de los riesgos y las contingencias para garantizar la continuidad del servicio y minimizar sus impactos negativos. Se relevan todos los riesgos que pueden afectar a la empresa: la operación del servicio, de S.yS.O., de DD.HH. 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.</p>
<p>TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES</p>	<p>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.</p>
<p>AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>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.</p>
<p>AUDITORÍAS EXTERNAS</p>	<p>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.</p>
<p>GESTIÓN DE SEGURIDAD PATRIMONIAL</p>	<p>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.</p>



G4-15 | G4-16

## ADHESIONES, CONVENIOS Y ASOCIACIONES



La adhesión a iniciativas de mejora y bien común, demuestran nuestro compromiso con la comunidad.

### Adhesiones y convenios

- ✓ NORMA ISO 9001 DE CALIDAD
- ✓ NORMA ISO 14001 DE MEDIOAMBIENTE
- ✓ NORMA OHSAS 18001 DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
- ✓ NORMA ISO/IEC 17025 DE ACREDITACIÓN DE ENSAYOS DE LABORATORIO
- ✓ NORMA ISO 26000 DE RSE (RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA)
- ✓ GRI (GLOBAL REPORTING INICIATIVE)
- ✓ PACTO GLOBAL DE LA ONU
- ✓ 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 (PPP), 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 TERCARIAS Y SECUNDARIAS

## Asociaciones

- ✓ AIDIS (ASOCIACIÓN ARGENTINA DE INGENIERÍA SANITARIA Y CIENCIAS DEL AMBIENTE)
- ✓ A.L.O.A.S. (ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE OPERADORES DE AGUA Y SANEAMIENTO)
- ✓ BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA
- ✓ CIR.COM. (CÍRCULO DE COMUNICADORES INSTITUCIONALES DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA)
- ✓ C.O.F.E.S. (CONSEJO FEDERAL DE ENTIDADES DE SERVICIOS SANITARIOS)
- ✓ F.P.Z.N. (FORO PRODUCTIVO DE LA ZONA NORTE)
- ✓ FUNDACIÓN EDUCATIVA JUNIOR ACHIEVEMENT
- ✓ FUN.DEA. (FUNDACIÓN PARA LA DEFENSA DEL RECURSO AGUA)
- ✓ I.A.R.S.E. (INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA)
- ✓ IWA (INTERNATIONAL WATER ASSOCIATION)
- ✓ IAEF (INSTITUTO ARGENTINO DE ECONOMÍA Y FINANZAS)
- ✓ LA.SE.I.S.I.C. (LABORATORIO DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA Y AL SISTEMA CIENTÍFICO). UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA
- ✓ FUNDACIÓN GUILLERMO BUSTAMANTE
- ✓ FUNDACIÓN MANOS ABIERTAS
- ✓ FUNDACIÓN E+E
- ✓ ROTARY CLUB LA CAÑANA
- ✓ FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS
- ✓ CLUB DE EMPRESAS COMPROMETIDAS

## Articulaciones

- ✓ CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA REGIÓN SEMIÁRIDA (C.I.R.S.A.)
- ✓ COLEGIO DE ARQUITECTOS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
- ✓ COLEGIO DE INGENIEROS ESPECIALISTAS (CIEC)
- ✓ DIRECCIÓN DE ÁREA CENTRAL (MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA)
- ✓ DIRECCIÓN DE BOMBEROS DE LA POLICÍA DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
- ✓ DIRECCIÓN DE OBRAS VIALES (MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA)
- ✓ DIRECCIÓN DE EMPLEO (MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA)
- ✓ FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS, FÍSICAS Y NATURALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
- ✓ INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL DE UOCRA
- ✓ I.N.A. (INSTITUTO NACIONAL DEL AGUA)
- ✓ SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
- ✓ UNIVERSIDAD BLAS PASCAL
- ✓ UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CÓRDOBA
- ✓ DIRECCIÓN DE DEPORTES DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
- ✓ SECRETARIA DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA
- ✓ A.D.E.C. AGENCIA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD DE CÓRDOBA



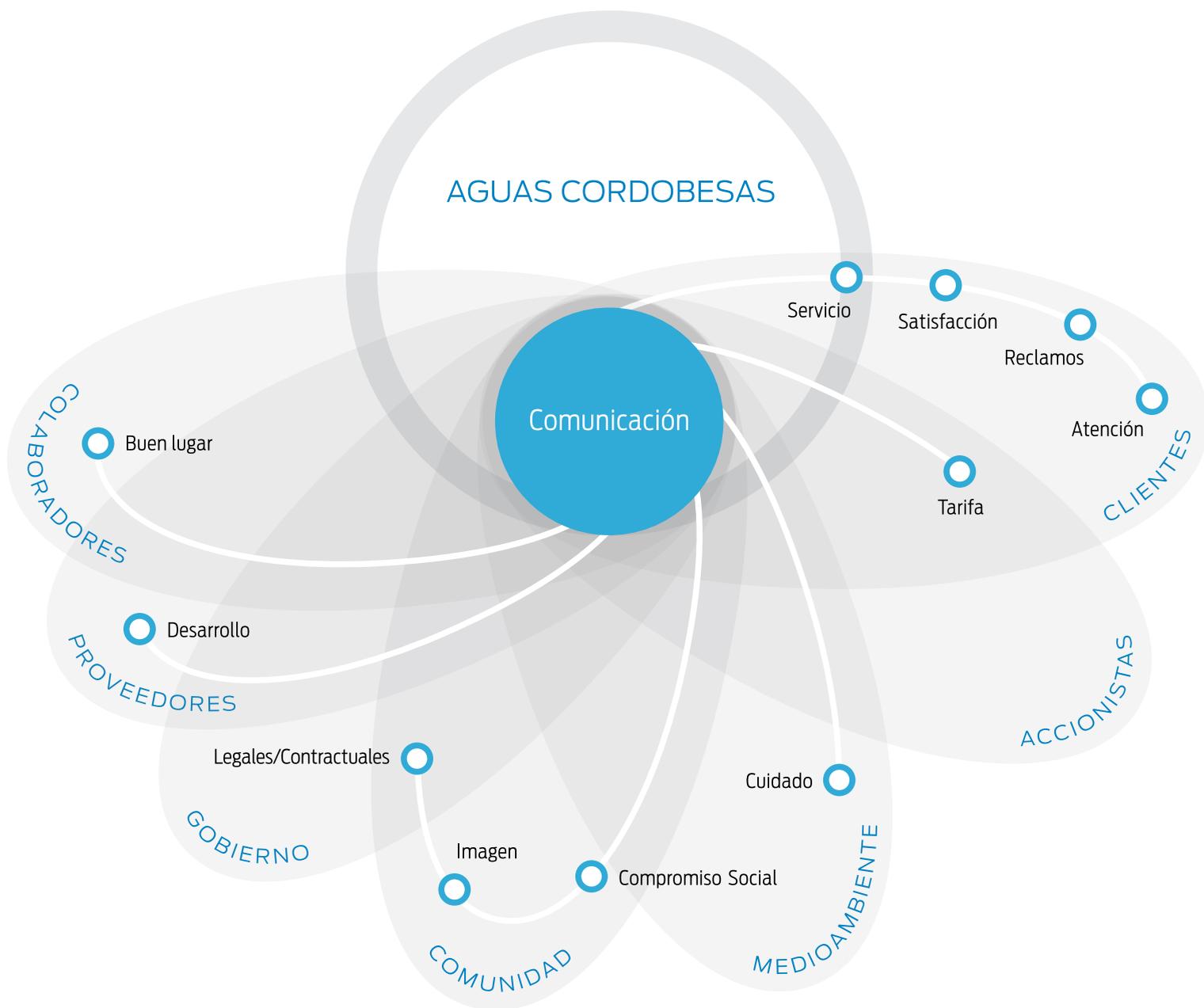
LOS TEMAS  
MÁS RELEVANTES

02



G4-19 | G-20 | G-21

# LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS DIFERENTES PÚBLICOS



## CON LOS CLIENTES

### A La **satisfacción** de los clientes

Implica alcanzar o superar las expectativas que los clientes tienen sobre los servicios que presta la empresa y es un aspecto central para la aceptación, fidelización y continuidad del negocio (cobertura interna y externa).

La provisión de agua potable en nuestra ciudad es un servicio público, de monopolio natural y con una importante regulación normativa. En este contexto, gestionar y satisfacer las expectativas de los usuarios con respecto al servicio constituye un aspecto central. Por este motivo, la gestión de la empresa se basó originalmente en un sistema de calidad y evolucionó a un sistema integrado, donde la calidad representa uno de sus pilares.

Los lineamientos estratégicos permanentes y anuales son el marco a partir del cual se definen metas de satisfacción de clientes y la implementación de acciones para alcanzarlas en los procesos primarios que brindan el servicio al cliente externo. Las condiciones para la provisión de estos servicios están definidas a través de procedimientos, instructivos y registros en cada proceso, que conforman el sistema documental del sistema de gestión de la empresa. Se dispone de equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación, específicos para su gestión.

Ante eventualidades que pongan en riesgo o afecten la prestación del servicio, y dependiendo de la magnitud, se implementa el Plan de Prevención y Emergencia, procedimiento auditado y validado por el ente de control. Éste contempla la conformación de un Comité de Crisis que opera en tales circunstancias.

**El nivel de satisfacción del cliente es medido a través de encuestas mensuales y semestrales.**

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).

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.

«*Brindar 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.

**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, aprobado por el 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 Auditorías Técnicas y Contables, que certifican los informes anuales que la concesionaria presenta al concedente.

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.

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.

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.

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 para la gestión del negocio.

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.

## CON LOS CLIENTES Y ACCIONISTAS

E

### La tarifa del servicio

Implica la necesidad de disponer de una tarifa accesible, acorde al servicio brindado y actualizada en el tiempo, que permita cubrir los costos de la prestación del servicio al cliente y obtener una rentabilidad razonable para los accionistas (Cobertura interna y externa).

#### A) ACTUALIZACIÓN TARIFARIA

Resulta fundamental para la empresa disponer de una tarifa actualizada que posibilite cubrir los costos de prestación del servicio y obtener una rentabilidad razonable. Esto permite sostener en el tiempo el deber de la concesionaria de brindar un servicio acorde con las necesidades de la comunidad y el derecho de los accionistas a percibir dividendos para recuperar la inversión realizada en el negocio.

Para ello, en el contrato de concesión se han definido mecanismos de actualización de la tarifa del servicio, a fin de adecuarla a los incrementos de costos por variaciones de precios observados que se hallan formalizados en el contrato de concesión.

Uno de sus apartados establece que la concesionaria podrá solicitar revisiones tarifarias al ente de control a partir del 1/8/08. Los coeficientes de variación de costos deben ser calculados y utilizados para proceder a la habilitación del procedimiento de revisión tarifaria por incrementos de costos. Ésta se encuentra contemplada, a partir del 1/1/08 en el apartado 9.2.3. REVISIÓN POR INCREMENTOS DE COSTOS.

Para dar cumplimiento a estos apartados y cuando corresponda, el proceso legal y contractual solicita la apertura de la mesa de revisión tarifaria al ente de control (E.R.Se.P.), presentando la documentación que respalda dicho pedido. Una vez aprobado, 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 E.R.Se.P. su propuesta de actualización tarifaria.

Una vez aprobada por el Directorio de dicho organismo, la propuesta debe ser sometida a audiencia pública. Finalmente, la

adecuación tarifaria se instrumenta a través de un decreto del Poder Ejecutivo de la provincia de Córdoba, en su carácter de concedente del servicio.

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. Éstos 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.

#### 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.

**«Obtener rentabilidad, crecimiento y desarrollo 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.** Sin embargo, desde el año 2002 no se ha realizado distribución de utilidades. Esta decisión de los accionistas se debe principalmente, a las necesidades de financiamiento para cubrir los créditos contraídos y la dificultad de obtener créditos accesibles en los años posteriores.

También se suma a esta realidad, el asincronismo entre el momento en que ocurren los mayores costos por variaciones de

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

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.

A través de consultores contables externos se realizan auditorías contables a los balances correspondientes a cada período, según normas vigentes en la República Argentina. Éstas, 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.

## 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, firmado entre el gobierno de la provincia de Córdoba y la empresa, define las condiciones de la prestación del servicio público de agua potable 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.

### Cumplir con las obligaciones legales y contractuales mediante acuerdos equilibrados que aseguren la continuidad del servicio.

En la política de la empresa, ésta se compromete a: "Cumplir con las obligaciones legales y contractuales mediante acuerdos 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 y seguridad ocupacional y sociales. De este análisis, surgen planes de acción para los riesgos y contingencias evaluadas.

La veracidad de los datos referidos al nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato de concesión y otras actuaciones de la concesionaria, son verificados a través de auditorías técnicas y contables externas a la empresa, que certifican la coherencia de la información suministrada al ente de control. Además de dichas auditorías, se implementan controles internos a través de indicadores de gestión de todos los procesos de la empresa y de auditorías internas, en forma sistemática.

#### B) NORMATIVAS

**“Ser una empresa referente”, 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.

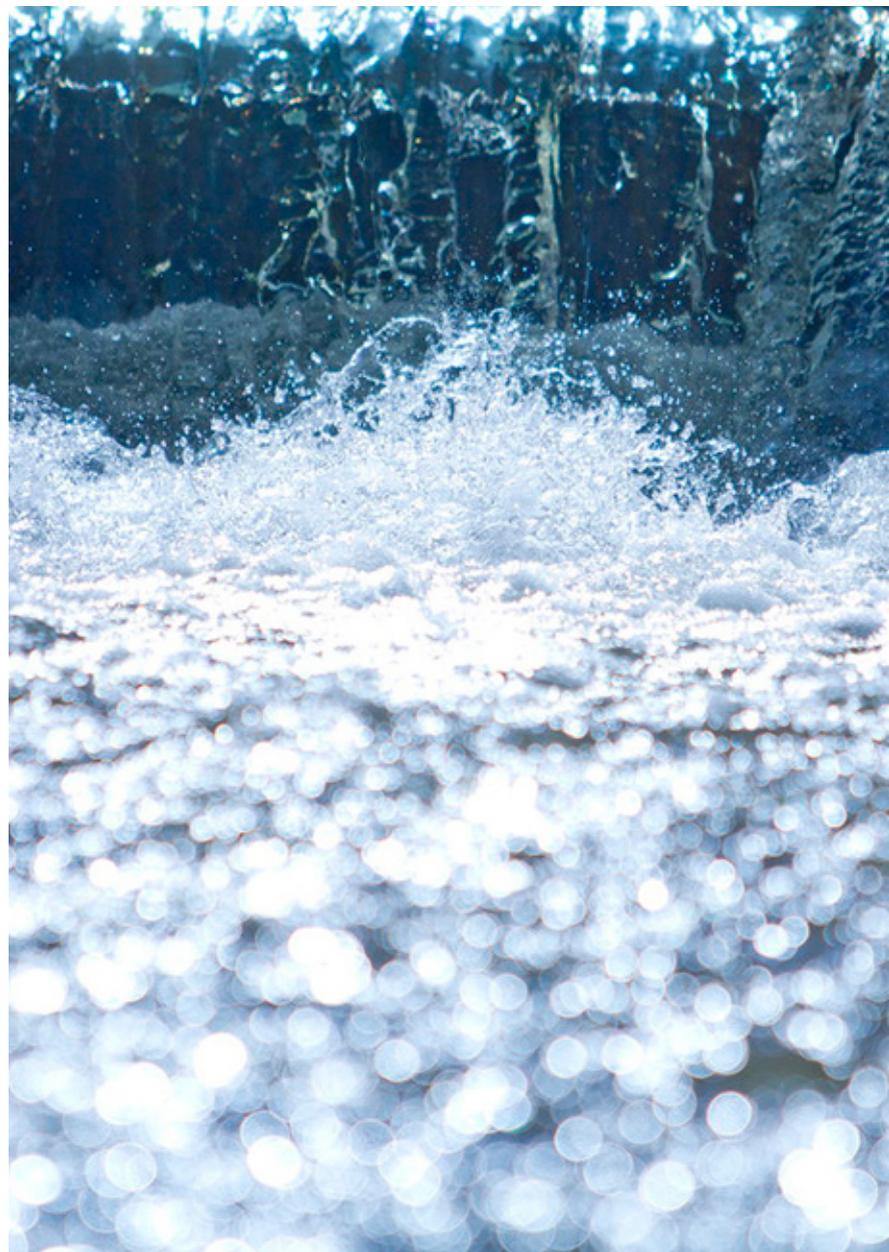
La política y modelo de gestión empresarial se basan en la mejora continua y en el equilibrio del capital social, natural y económico, en busca del desarrollo sustentable. Para gestionar la empresa bajo estas premisas, se cumple con todas las normativas contables, impositivas, laborales, medioambientales,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

- 
- ✓ ISO 9001 de Calidad
  - ✓ ISO 14001 de Gestión Medioambiental
  - ✓ OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional
  - ✓ ISO/IEC 17025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio
  - ✓ ISO 26000 de RSE
  - ✓ Pacto Global de las Naciones Unidas
- 

Las tres primeras normativas han sido certificadas por la empresa en todos sus procesos y establecimientos, mientras que la norma ISO/IEC 17025 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 9001, 14001 y OHSAS 18001, 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.



## 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.

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.

### 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 una empresa referente...*», 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

*"Ser una empresa referente..."*, de estos ideales surgen los compromisos con los clientes, proveedores, medioambiente, accionistas, comunidad, empleados y gobierno.

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.

### 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 26000, como guía para las acciones de responsabilidad social y en el 2013 se adhirió a los principios del Pacto Global, conven-

cidos de que aportan a la gestión y al rol ciudadano.

«Contribuir con el desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad al servicio y promueva el respeto y protección de los DD.HH.», 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.

**Contribuir con el desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad al servicio y promueva el respeto y protección de los DD.HH.**



## 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 profesional y crecimiento personal, resguardando la salud y seguridad laboral, a través de un liderazgo que promueva la participación y un buen clima laboral*».

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.

En este período se implementó una Nueva Evaluación de Desempeño a todos los colaboradores y mandos, alineada al

Nuevo Modelo de Competencias definido en la empresa. Los cambios más significativos son que esta evaluación está compuesta por una Evaluación de Comportamientos que definen Competencias y una Evaluación de Cumplimiento de Objetivos, y 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 programas de salud (por

*Generar desarrollo profesional y crecimiento personal, resguardando la salud y seguridad laboral, a través de un liderazgo que promueva la participación y un buen clima laboral.*

ejemplo, referidos a tabaquismo, obesidad, enfermedades respiratorias, 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).

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 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, aquellas que verifican el cumplimiento legal, u otras como las auditorías internas.

CON EL MEDIOAMBIENTE

K	El cuidado del agua y el medioambiente
---	--

Es el compromiso que asume la empresa en realizar sus actividades minimizando su impacto en el medioambiente y resguardando el recurso natural agua (Cobertura interna y externa).

La sustentabilidad de los recursos naturales constituye un elemento fundamental que permitirá garantizar la calidad de vida de nuestra generación y de las generaciones futuras. Por este motivo, Aguas Cordobesas considera importante desarrollar acciones de concientización y preservación del medioambiente. La preservación del recurso en cantidad y calidad es un objetivo prioritario. Más allá de que las fuentes de agua cruda no son gestionadas por Aguas Cordobesas, preocupa el cuidado y

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.

preservación de las cuencas hídricas que abastecen a la ciudad de Córdoba, por su impacto en la calidad del servicio brindado a los clientes.

«Reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad, a través de un uso eficiente de los recursos, favoreciendo la sustentabilidad del Capital Medioambiental», 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:

- ✓ Certificación de la Norma ISO 14001 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.
- ✓ 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.



## 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 S.yS.O., 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 com-*

promiso 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.

La gestión de evaluar a los proveedores corresponde a los procesos de Producción, Distribución y Control de Calidad de Producto, mientras que el proceso de Control de Gestión, centraliza la información en tableros de control y el proceso de Compras y Servicios, gestiona el Plan de Mejoras a los proveedores.

La implementación de todas estas acciones es verificable a través de auditorías internas, externas o controles internos, según corresponda.

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

G4-22 | G4-23

## CAMBIOS IMPORTANTES EN EL PERÍODO



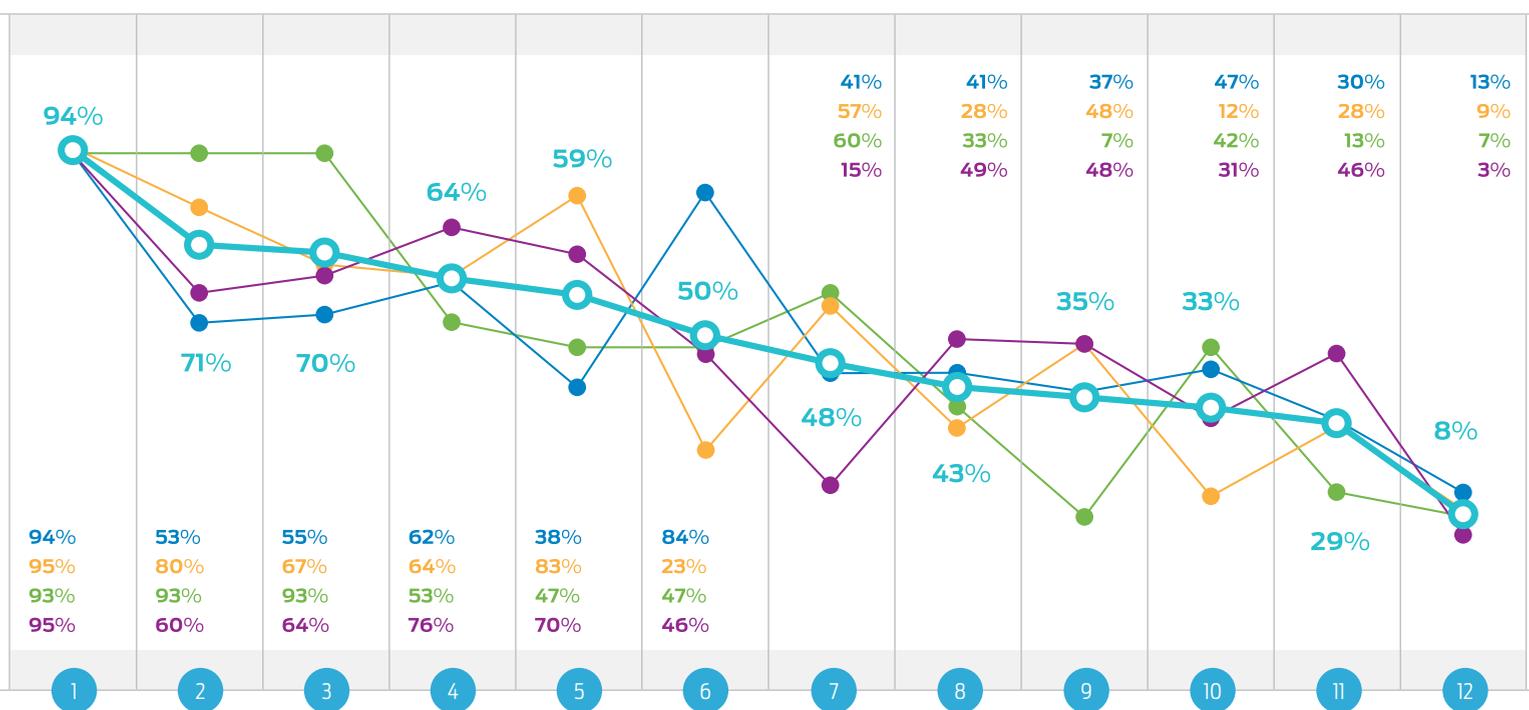
En el período no se registraron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los temas más relevantes, por lo que se ha continuado trabajando en los mismos. En el presente reporte se han eliminado o modificado algunos indicadores, tales como: Auditorías internas [AC-28], Nivel de resolución de reclamos técnicos [AC-12], Índice de Cumplimiento Contractual [AC-1], Informes y Obligaciones ante el E.R.Se.P. [AC-3], Plan de Muestreo [AC-8], Calidad de Agua [AC-10], Continuidad del Servicio [AC-11], Distribución del Producto [AC-9], Plan de Inversiones [AC-2], Resultado por Competencias [AC-23],

Feedback 360 [AC-24] y Desempeño del Personal [AC-25], y por otro lado, se agregaron otros indicadores más representativos de la gestión, tales como: Objetivos de Satisfacción Clientes [AC-36], Objetivos Medioambientales [AC-37], Emisiones por Clientes [AC-38], Consumos de combustible y energía por Clientes [AC-39], Objetivos de Satisfacción Colaboradores [AC-40], Desempeño de Colaboradores [AC-41], Cumplimiento de las metas de Calidad del Servicio y Obligaciones Contractuales [AC-42], Cumplimiento de Objetivos Económicos [AC-43], Proveedores Críticos y su desempeño [AC-44].



# PRIORIDAD DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PÚBLICOS

● Empleados ● Proveedores ● Actores sociales ● Clientes ● Promedio



- 1 La provisión del servicio
- 2 Reclamos de los clientes
- 3 La satisfacción de los clientes
- 4 El cuidado del agua y el medioambiente
- 5 La tarifa del servicio
- 6 Que sea un buen lugar para trabajar
- 7 La atención al cliente
- 8 El cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales
- 9 El compromiso social con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión
- 10 La imagen y la reputación
- 11 La Comunicación con la Comunidad en general
- 12 El desarrollo de los proveedores

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

## G4-18

## CÓMO IDENTIFICAMOS LOS TEMAS MÁS RELEVANTES



**El proceso de definición de los aspectos materiales se realizó en diferentes etapas:**

### Etapa | Uno

Se realizó en el año 2013 y consistió en realizar una mirada interna de la organización, a fin de identificar los asuntos relevantes de la misma. Los pasos fueron los siguientes:

1. Revisión documental de la organización.
2. Identificación de los actores clave de la empresa por público de interés.
3. Elaboración del cuestionario de entrevista.
4. Entrevista a los actores clave.
5. Identificación de los asuntos relevantes por área.
6. Consolidación del listado de los asuntos relevantes para la organización, en función de los impactos económicos, ambientales y sociales de la misma, así como de la capacidad de influencia en las valoraciones y decisiones de los públicos de interés.
7. Determinación de la cobertura de los asuntos relevantes.

### Etapa | Dos

La segunda etapa se realizó en el año 2014 y consistió en conocer la opinión de los distintos públicos de la organización sobre estos temas y contempló los siguientes pasos:

1. Identificación de públicos de interés a encuestar.
2. Elaboración del cuestionario de evaluación del grado de relevancia de los asuntos.
3. Definición de la metodología de implementación del cuestionario según los diferentes públicos de interés:
  - I) **Clientes:** Encuesta domiciliaria aplicada a 407 casos.
  - II) **Empleados:** Encuesta autoadministrada y anónima a 282 casos.
  - III) **Proveedores:** Encuesta digital a 15 casos.
  - IV) **Actores sociales:** Encuesta digital a 16 casos, 9 correspondientes al sector educación, 4 al sector económico, 2 al sector salud y 1 al sector medioambiente.
4. Implementación del cuestionario.
5. Identificación de los asuntos relevantes para los públicos de interés.

### Etapa | Tres

La tercera etapa incluyó los siguientes pasos:

1. Determinación y priorización de los aspectos materiales a partir del análisis de los resultados de la mirada interna de la organización y la mirada externa.
2. Evaluación de los aspectos materiales de acuerdo con el principio de exhaustividad, es decir asegurando que la suma de los aspectos e indicadores sean suficientes para reflejar los impactos significativos, tanto internos como externos, y que abarcan todos aquellos que han tenido lugar en el año 2014.
3. Aprobación de los aspectos materiales a incluir en la memoria por la Dirección General.
4. Elaboración del DMA (Disclosure on Management Approach) de cada aspecto.
5. Identificación de los indicadores a reportar.

G4-24 | G-25

## NUESTROS PÚBLICOS

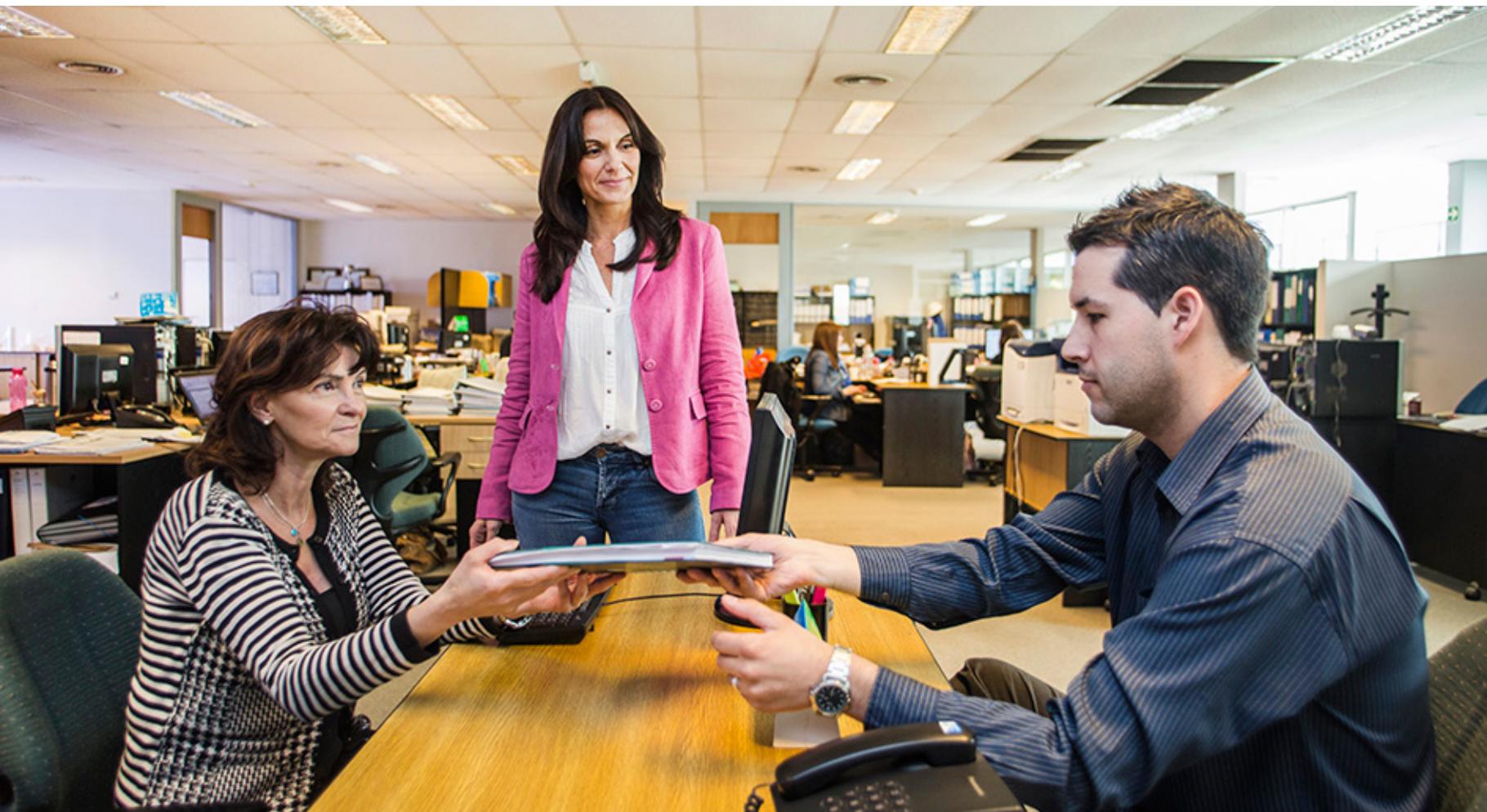
Los públicos o grupos de interés son aquellos que se vinculan con la empresa, que influyen en la organización o son influidos por ésta. Conocer sus expectativas, promover un diálogo sincero y lograr su satisfacción, genera relaciones de confianza mutua y el posicionamiento que la empresa aspira a tener 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

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.

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.



# NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

# 03





G4-26

## 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	DESCRIPCIÓN
CLIENTES	OBJETIVO DE SATISFACCIÓN	Anualmente se fijan y gestionan objetivos de Satisfacción de Clientes, orientados a alcanzar sus expectativas sobre el servicio.
	ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	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. [Resultados: Indicador G4-PR5].

CLIENTES	MEDIOS	DESCRIPCIÓN
	<b>INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO</b>	<p>Mide el nivel de Satisfacción de los Clientes, con respecto a los servicios brindados por la empresa y a la imagen y reputación de la Organización.</p> <p>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.</p> <p>[Resultados: Indicador G4-PR5].</p>
	<b>INFORMACIÓN Y SERVICIOS VÍA WEB</b>	<p>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, impresión de facturas, información de trabajos programados en la red, reparaciones, entre otros.</p> <p>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.</p>
	<b>CALL CENTER (SERVICIO 0800)</b>	<p>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.</p>
	<b>OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<p>La oficina principal de atención al cliente se encuentra en el edificio de Humberto Primo 883. Con el fin de facilitar la atención a los usuarios en lugares periféricos, Aguas Cordobesas cuenta con oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (C.P.C.) de la ciudad de Córdoba.</p>
	<b>REDES SOCIALES</b>	<p>Con el propósito de llegar a todos nuestros públicos y mantenerlos informados sobre las novedades relativas al servicio, la comunidad y temas de interés común, y por otro lado, recibir feedback de nuestros seguidores, se han agregado a nuestros canales de comunicación y participación, distintas redes sociales, tales como Facebook, Twitter y LinkedIn, que operan en forma cotidiana.</p>
	<b>FACTURA DEL SERVICIO</b>	<p>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.</p>
	<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<p>Ver apartado: La prevención G4-14.</p>

## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
AC-4 LOS CLIENTES	<b>Total de Clientes</b> (unidades de facturación)	486.839	493.957	<b>501.159</b>
	Residenciales	428.654	434.946	<b>440.605</b>
	No residenciales	37.747	38.651	<b>40.593</b>
	Estado y Culto	2.210	2.245	<b>2.279</b>
	Baldíos	18.184	18.075	<b>17.643</b>
	Otros	44	40	<b>39</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
AC-36 OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN	Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	86,5%	86%	<b>86%</b>
	Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	98,83%	100%	<b>100%</b>
	Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	75%	75%	<b>75%</b>
	Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	100%	83,25%	<b>100%</b>



## G4-PR5 | AC-14

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INDICADOR		2013	2014	2015	
ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES (*)	Índice de satisfacción de cliente externo	<b>Índice de satisfacción general</b>	86,36%	86,29%	<b>88,08%</b>
		<b>Producción</b>	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		Satisfacción de producto	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		<b>Distribución</b>	78,75%	83,00%	<b>81,14%</b>
		Satisfacción de resolución de trámites	77,33%	83,00%	<b>80,86%</b>
		Satisfacción de facturación	82,05%	83,00%	<b>81,79%</b>
		Satisfacción cuadrillas	82,77%	88,00%	<b>85,43%</b>
		<b>Ventas</b>	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		Satisfacción de producto	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		<b>Distribución</b>	79,83%	81,00%	<b>80,24%</b>
		Satisfacción de producto	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		Satisfacción de presión	76,53%	75,00%	<b>74,41%</b>
		<b>Cobranzas</b>	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		Satisfacción de producto	77,44%	71,00%	<b>76,01%</b>
		<b>Distribución</b>	92,13%	93,00%	<b>92,90%</b>
		Satisfacción de cajas	92,54%	S/D	<b>S/D</b>
		Satisfacción de estudios jurídicos	93,40%	95,93%	<b>96,23%</b>
		Satisfacción de gestión domiciliaria	86,92%	S/D	<b>S/D</b>
		Satisfacción de gestión social	89,84%	90,89%	<b>91,26%</b>
		<b>Gestión clientes</b>	90,72%	91,15%	<b>94,03%</b>
Satisfacción de atención personalizada	91,59%	92,88%	<b>95,78%</b>		
Satisfacción de atención telefónica	89,62%	88,40%	<b>92,24%</b>		
Satisfacción de relaciones con la comunidad	91,78%	94,21%	<b>94,39%</b>		
Satisfacción cajas	92,54%	91,43%	<b>93,99%</b>		
INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO	Índice semestral de satisfacción de cliente externo	<b>Índice semestral de satisfacción</b>	78,11%	73,33%	<b>76,23%</b>
		1º semestre	75,69%	70,73%	<b>74,43%</b>
		2º semestre	80,52%	75,92%	<b>78,03%</b>
		Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	82,0%	68,5%	<b>78,5%</b>
		Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	79,0%	65,0%	<b>71,0%</b>

(\*) 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.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-15</b> AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS	<b>Afluencia total de clientes</b>	766.173	744.702	<b>730.837</b>
	Oficina comercial central	271.306	245.268	<b>221.794</b>
	C.P.C.	278.987	265.431	<b>265.581</b>
	Atención telefónica	215.880	234.003	<b>243.462</b>
	<b>Total de Trámites</b>	<b>253.852,00</b>	<b>248.744,00</b>	<b>252.286,00</b>
	Consultas	153.585,00	154.173,00	<b>160.654,00</b>
	Solicitudes	55.925,00	51.975,00	<b>52.066,00</b>
	Reclamos	44.342,00	42.596,00	<b>39.566,00</b>
	<b>Índice de Exposición (*)</b>	43,50	42,00	<b>41,10</b>
<b>Índice de Conflictividad (*)</b>	7,60	7,20	<b>6,60</b>	

(\*) El índice de exposición muestra el promedio anual de trámites ingresados por cada mil clientes, mientras que el índice de conflictividad expresa el promedio anual de reclamos por cada mil clientes.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-33</b> PARQUE MEDIDO	Cuentas medidas	25%	27%	<b>27%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-34</b> INVERSIONES DE MANTENIMIENTO	(%) de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	7,06%	6,91%	<b>7,04%</b>
	Inversiones de mantenimiento (M\$)	29.767,41	36.923,11	<b>50.580,64</b>
<b>AC-35</b> INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN	(%) de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación	8,15%	1,53%	<b>2,44%</b>
	Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	34.392,89	8.152,99	<b>17.545,86</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-PR8</b> RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD	Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0	<b>0</b>
	Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0	<b>0</b>

NUESTRA GESTIÓN  
MEDIOAMBIENTAL

04





G4-26

## 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	DESCRIPCIÓN
MEDIOAMBIENTE	OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES	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.
	AUDITORÍAS MEDIOAMBIENTALES	Estas auditorías de planificación y ejecución anual, tienen como propósito verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14001 de Gestión Medioambiental y son realizadas en todos los procesos y establecimientos de la empresa.
	PLAN DE MEDIOAMBIENTE	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.
	GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención G4-14.

## G4-EN15 | G4-EN16

## CÁLCULO DE NUESTRAS EMISIONES

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

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

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

- ✓ ISO 14040: Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- ✓ ISO 14044: 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 14040 e ISO 14044. 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).

## G4-EC2

## INFLUENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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 la toma 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 con consecuencias económicas para la organización.

# INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-37</b> OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES	Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (Nº Beneficiarios)	4100	5000	<b>5050</b>
	Cumplimiento Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (Nº Beneficiarios)	100%	100%	<b>100%</b>
	Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%	<b>100%</b>
	Cumplimiento Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	36%	100%	<b>100%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-20</b> EFICIENCIA DE PLANTAS (*)	Planta Suquía	97,05%	97,03%	<b>97,22%</b>
	Planta Los Molinos	94,18%	95,47%	<b>95,25%</b>

(\*) Aguas entregadas a la red / Agua cruda

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EN8</b> CONSUMO DE AGUA DE FUENTES NATURALES	<b>Captación total de agua cruda (M3)</b>	<b>172.373.938</b>	<b>169.962.256</b>	<b>169.387.969</b>
	Captación agua cruda Planta Suquía (M³)	121.527.098	122.839.262	<b>119.577.624</b>
	Captación agua cruda Planta Los Molinos (M³)	50.678.189	47.122.994	<b>49.810.345</b>
	Captación agua cruda Pozos (M³)	168.651	S/M(*)	<b>S/M(*)</b>

(\*) Sin Medición.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EN10</b> AGUA REICLADA	Volumen total de agua reciclada o reutilizada (M³)	37.280	2.085.000	<b>418.200</b>
	(%) del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada	0,02%	1,23%	<b>0,25%</b>

(\*) El incremento del volumen total de agua reciclada se debe al cambio en el método de registración y a que los problemas de calidad del agua cruda exigieron tratar la misma más de una vez para poder distribuirla (2013-2014)

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
AC-38 EMISIONES / CLIENTES	Emisiones directas (Tn Co <sub>2</sub> ) / Total de Clientes (M)	0,87	0,89	<b>0,88</b>
	Emisiones indirectas (Tn Co <sub>2</sub> ) / Total de Clientes (M)	21,82	21,60	<b>20,25</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
G4-EN15 G4-EN16 EMISIONES	<b>Emisiones directas Tn Co<sub>2</sub></b>	422,01	437,33	<b>441,48</b>
	Flota propia	381,38	394,57	<b>393,75</b>
	Otros equipos de combustión interna	40,64	42,76	<b>47,73</b>
	<b>Emisiones indirectas Tn Co<sub>2</sub></b>	10.623,53	10.667,17	<b>10.147,91</b>
	Gas	121,39	104,51	<b>93,92</b>
	Electricidad	10.502,14	10.562,66	<b>10.053,99</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
AC-39 CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA POR CLIENTES	Consumo de Nafta (Lts) / Total de Clientes (M)	194,12	207,11	<b>216,41</b>
	Consumo de Gasoil (Lts) / Total de Clientes (M)	149,32	142,68	<b>139,34</b>
	Consumo de GNC (M <sup>3</sup> ) / Total de Clientes (M)	12,71	8,38	<b>2,64</b>
	Consumo de Gas (M <sup>3</sup> ) / Total de Clientes (M)	127,86	108,50	<b>96,11</b>
	Consumo de Energía Eléctrica (Kw/h) / Total de Clientes (M)	43.144,22	42.767,54	<b>40.122,95</b>
	Consumo de Aceites (Lts.) / Total de Clientes (M)	722,80	818,80	<b>638,60</b>





APARTADO	INDICADOR	UNIDAD	2013	2014	2015
<b>G4-EN3</b>  CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA	<b>Nafta</b>	L	94.506	102.303	<b>108.456</b>
	Nafta	GL	3.412	3.693	<b>3.915</b>
	<b>Gasoil</b>	L	72.694	70.479	<b>69.831</b>
	Gasoil	GJ	2.312	2.241	<b>2.221</b>
	<b>Gas natural comprimido (GNC)</b>	M3	6.186	4.140	<b>1.324</b>
	Gas natural comprimido (GNC)	GJ	2.147	1.437	<b>459</b>
	<b>Consumo de gas en edificios</b>	GJ	2.160	1.860	<b>1.671</b>
	Gas envasado Planta Suquia	M³	16.959	19.222	<b>12.643</b>
	Gas envasado Planta Los Molinos	M³	4.788	2.236	<b>1.140</b>
	Gas natural Edificio Humberto Primo	M³	2.178	534	<b>0</b>
	Gas natural NEC	M³	38.325	31.602	<b>34.382</b>
	<b>Consumo de energía eléctrica</b>	KW/h	21.004.289	21.125.325	<b>20.107.977</b>
	Consumo de energía eléctrica	GJ	75.615	76.051	<b>72.389</b>
	Consumo total real Kw/h para bombeo	Kw/h	13.271.005	12.413.616	<b>12.218.724</b>
	Consumo total real Kw/h para producción	Kw/h	6.597.578	7.652.889	<b>6.847.131</b>
	Consumo total real Kw/h para administración	Kw/h	1.082.291	1.058.820	<b>1.042.122</b>
	Consumo total real Kw/h para pozos	M³	2.178	534	<b>0</b>
	<b>Consumo total de aceites</b>	L	723	819	<b>639</b>
	Consumo total de aceites	GL	27	31	<b>24</b>
	Consumo total de energía	GL	85.673	85.313	<b>80.679</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EN22</b> VERTIDOS	Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en M³	3.582.639	3.644.439	<b>3.320.496</b>
	Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en M³	2.950.503	2.136.386	<b>2.367.540</b>
<b>G4-EN23</b> RESIDUOS (Unidades: Tn)	<b>Residuos no peligrosos</b>	11.900,04	15.495,76	<b>14.858,85</b>
	Enterramiento sanitario	334,91	373,27	<b>347,59</b>
	Reciclado / Reutilización	11.543,53	15.121,12	<b>14.507,93</b>
	Papel	2,31	1,38	<b>3,34</b>
	Chatarra	19,3	0	<b>0</b>
	Materiales de red	S/D	S/D	<b>S/D</b>
	Equipos informáticos	0,3	0	<b>0</b>
	Barros de Planta Suquía y Los Molinos	11.521,62	15.119,74	<b>14.504,59</b>
	<b>Residuos peligrosos</b>	3,32	3,62	<b>2,81</b>
	Estabilización e inertización en relleno de seguridad	0,26	1,75	<b>1,56</b>
	Termodestrucción	3,06	1,01	<b>0</b>
Recuperación	0	0,86	<b>1,25</b>	
<b>G4-EN24</b> DERRAMES	Nº de derrames significativos	0	0	<b>0</b>

(\*) 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.

<b>G4-EN29</b> SANCIONES MEDIOAMBIENTALES	2013 / 2014 / <b>2015</b>
	<b>0</b>

<b>G4-EN34</b> RECLAMOS MEDIOAMBIENTALES	2013 / 2014 / <b>2015</b>
	<b>0</b>

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 Nº 25675. Durante el período no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

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 Nº 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.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EN31</b> GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES	Tratamiento y disposición de residuos	769.521,42	1.247.005	<b>1.371.656</b>
	Tratamiento de emisiones	265.528,41	603.861,98	<b>714.771,82</b>
	Certificaciones	42.720,00	37.647,00	<b>52.427,00</b>
	Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento	94.301,98	274.639,26	<b>801.412,19</b>
	Costo de personal	387.930,76	519.019,05	<b>694.612,16</b>
	Costo de seguros medioambientales	0	0	<b>0</b>
	Costos de limpieza de derrames	0	0	<b>0</b>
	Costos de capacitación	6.656,38	22.679,85	<b>30.123,00</b>
	Costos consultoría	46.000,00	43.430,39	<b>159.497,00</b>
	Costo de I+D	0	0	<b>0</b>
	Costos de incorporación de energía limpia	0	0	<b>0</b>
	Otros gastos	4.978,40	21.126,35	<b>235.348,35</b>



# NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

# 05



G4-26

## 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	DESCRIPCIÓN
COLABORADORES	OBJETIVO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INTERNOS Y CLIMA LABORAL	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.
	ENCUESTA DE SERVICIOS INTERNOS	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.
	ENCUESTA DE CLIMA	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.
	ENCUESTA DE VOLUNTARIOS	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.
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Evalúa el Nivel de Desempeño del personal, según el Nivel de Objetivos alcanzados en el período y la Evaluación de Competencias. Ésta última es realizada por su superior, pares y colaboradores, si se tiene personal a cargo. En caso contrario, esta evaluación la realiza el superior del colaborador evaluado y es de frecuencia anual. A partir de sus resultados, se establecen planes de mejoras o capacitaciones.



	MEDIOS	DESCRIPCIÓN
COLABORADORES	EVALUACIÓN DEL SUPERIOR	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.
	COMISIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	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.
	COMISIÓN DE MEDIOAMBIENTE	Define los objetivos medioambientales, 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 conformada por 3 colaboradores capacitados y designados por la Dirección General.
	COMISIÓN DE EVENTOS VARIOS	Define y realiza la operatoria del evento, como por ejemplo: Colectas Solidarias, Festejos, etc. Esta comisión de trabajo está conformada por colaboradores voluntarios, promovidos por representantes de la Dirección General o de Recursos Humanos y opera aleatoriamente según necesidad, al menos una vez al año.
	VOLUNTARIADO CORPORATIVO	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.
	AUDITORES INTERNOS	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.

COLABORADORES	MEDIOS	DESCRIPCIÓN
	CONCURSO DE MEJORAS	El concurso Premio a la Sustentabilidad 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 por la Dirección General y los ganadores reciben un premio económico.
	REUNIONES CON EL SINDICATO	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.
	OTROS CANALES	Posibilitan y promueven la comunicación y participación con los colaboradores, otros medios y canales, tales como: la Intranet Corporativa, donde se publican las novedades de interés y se resguarda la documentación del Sistema de Gestión, correo electrónico, revista Canales, cartelera digitales, redes sociales y campañas específicas de comunicación, entre otros. La intranet Corporativa dispone de funcionalidades para que todo el personal pueda denunciar incidentes de tipo Social (faltas al Código de Ética y Conducta Empresarial), Medioambiental y de S.y.S.O., para su tratamiento.
GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención G4-14.	



## G4-LA10

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN

**Programas de ayuda a la transición:**

Durante este período se desarrolló un Proceso de Outplacement y Reinserción Laboral dirigido a respaldar a un supervisor que se desvinculó de la organización en el período 2014.

El objetivo de este programa fue contener y capacitar a quien ha sido desvinculado de su puesto de trabajo, de manera de favorecer la optimización de sus fortalezas, para su reposicio-

namiento y reinserción en el mercado laboral. El programa se implementó 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.

### Capacitaciones Externas

- |   |  |   |
|---|--|---|
| › Interaction South America - ISA15   | › Validación de metodologías analíticas y cálculo de incertidumbre | › Connect 4 Clamte  |
| › Cambios en normas impositivas   | › Actualización en seguridad alimentaria                           | › Actualización impositiva  |
| › Optimización de los procesos productivos  | › Política y el régimen de aguas                                   | › Lodos   |
| › Los cambios de la ISO 14001:2015 en los sistemas de Gº ambiental                          | › Análisis de fitoplancton, importancia ecológica y sanitaria      | › Conferencia anual sustentabilidad IARSE                                     |
| › Community Manager   | › Cromatografía Líquida  | › WaterCad  |
| › Ergonomía - Nva. Res. 886/15  | › Jornada sobre política y derecho ambiental                       | › Radares de doble polarización   |
| › Cambios en el código civil y comercial - implicancias en aspectos impositivos y contables | › Interlaboratorio   | › Procedimiento de gestión ambiental  |
| › Ensayos microbiológicos - Estadística Aplicada - Cálculo de incertidumbre                 | › Jornada de actualización de la nueva ISO 9001:2015               | › Control de presión  |
|   | › Conferencia BI   | › Plan de verificación, mantenimiento y calibración de equipos de laboratorio |
|   |  | › Negociación enfocada en las cobranzas                                       |

## Capacitaciones In Company

- › Curso teórico de soldadura
- › Curso teórico-práctico de soldadura
- › Grúa articulada (Camión guinche - Pluma con brazo)
- › Elementary English
- › Advanced English
- › Afluencia Atención Personalizada
- › Medición de caudales
- › Mantenimiento predictivo
- › Coaching ejecutivo
- › Autoelevador
- › Excel inicial - Intermedio
- › Técnicas de comunicación escrita
- › Civil Cad
- › Sistema Afluencia
- › Planificación y estimación ágil – Especificación de requerimientos por ejemplos
- › Herramientas para el abordaje y resolución de conflictos
- › Grúa fija - móvil - Puente grúas - Monorriel
- › Grúas fijas - Retroexcavadora
- › Grúas fijas - Monorriel
- › Gestión de equipos de trabajo
- › Puente grúa, apilador, transpalet
- › Selección de bombas
- › Control de presión
- › Arquitectura sustentable
- › Puente grúa - Polipasto - Aparejo - Montacarga
- › Retroexcavadora - Puente grúa - Polipasto
- › Cianófitas
- › Visitas Guiadas - Marco teórico y pedagógico
- › Sistema de gestión integrado
- › Aprender a realizar análisis de redes con ArcGIS

## Capacitaciones Internas

- › Acces básico
- › Ajuste de balanza a pesas patrón
- › Técnicas de almacén
- › Análisis sensorial
- › Bacterias aerobias, coliformes totales, E. coli, Ps. Aeruginosa por membrana filtrante
- › Broches (Comercial)
- › Coliformes totales, E. coli, Pseudomonas aeruginosa, NMP, Aerobias
- › Control de calidad analítico interno
- › Determinación nitrito - amonio - fluoruro - fósforo
- › Entrenamiento técnicas con equipo Dionex
- › Fuga de cloro - Fuga de ozono
- › Eventuales reemplazo emisión general
- › Fitoplancton
- › Inducción digital
- › Insumos químicos (ox de aluminio, hierro, etc.)
- › Introducción a la Norma 17025, políticas y criterios del OAA
- › Iones M
- › IVA/PIB
- › Medición
- › Metales pesados
- › Modificación curva calibración
- › Neumática básica
- › Nociones generales Facturación
- › Nueva política y modelo de liderazgo
- › Nuevas políticas de descuentos
- › Nuevo servicio de envío digital de la factura a los clientes
- › Preparación de medios de cultivo
- › Prevención de riesgos de ingeniería, obras y proveedores
- › Quemadura con Qs y Manejo de vidrio Seguridad en laboratorio Química Orgánica (Geosmin, microcistina, etc.)
- › Recaudaciones
- › Reforzar recorridos de muestreos, extracción de muestras y análisis in situ
- › Revisión de política, procedimientos y normas
- › SIGA
- › Skalar
- › Taller de auditores internos
- › Técnicas de química orgánica
- › Zoo plancton

## G4-LA8

## ACUERDOS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

**Todos los asuntos de Seguridad y Salud Ocupacional (S.y.S.O.), se encuentran incluidos en el Convenio Colectivo de Trabajo (C.C.T.). Éste define en los artículos 32, 33 y 34 las responsabilidades comunes en Higiene y Seguridad (H.y.S.), las responsabilidades a cargo de la empresa y de los trabajadores.**

El C.C.T. complementa todo lo reglamentado por la legislación. Entre otros temas define que la empresa debe informar anualmente los lineamientos en materia S.y.S.O., crear servicios de H.y.S. de carácter preventivo y correctivo, realizar las revisiones y practicar los exámenes médicos obligatorios, mantener en buen estado de conservación y funcionamiento los equipos, instalaciones y útiles de trabajo, instalaciones eléctricas, sanitarias y de agua potable, evitar la acumulación de desechos y residuos, adoptar medidas para eliminar o aislar ruidos y vibraciones perjudiciales para la salud, suministrar los elementos de protección personal adecuados, colocar en lugares visibles avisos que indiquen medidas de H.y.S. y adviertan de peligros, realizar capacitaciones al personal y entregar instrucciones preventivas tendientes a evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Se deberán denunciar los accidentes de trabajo en función a las circunstancias de ocurrencia y según normas internas y legales aplicables. Tendrá que disponerse de los medios adecuados



para la inmediata prestación de primeros auxilios, desarrollar y difundir normas y procedimientos de H.y.S., así como también adoptar medidas para el resguardo y seguridad de sustancias peligrosas.

Los trabajadores se comprometen a cuidar su propia integridad física y la de sus compañeros de trabajo, así como su entorno laboral. Deben realizar sugerencias a la empresa para mejorar las condiciones de H.y.S., cumplir con las normas de H.y.S. referentes a uso, conservación y cuidado de los equipos de protección personal y de los propios de las maquinarias, operaciones y procesos de trabajo. Deben conocer y cumplir debidamente las normas de seguridad de la empresa, con criterios de colaboración y solidaridad por ambas partes, someterse a los exámenes médicos preventivos y periódicos que indique la empresa, cuidar la conservación de avisos y carteles preventivos y colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de Higiene y Seguridad. Adicionalmente, deben asistir a los cursos que se dictaren durante su jornada de trabajo.

# INDICADORES DE GESTIÓN CON NUESTROS COLABORADORES



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-40</b> OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN	Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	82%	82%	<b>86%</b>
	Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	97,64%	100%	<b>100%</b>
	Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	78%	77%	<b>77%</b>
	Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	92,55%	96,34%	<b>100%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-26</b> SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL	Índice de satisfacción del clima laboral	77%	77%	<b>82%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-27</b> SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Índice de satisfacción de servicios internos	82,54%	85,59%	<b>86,29%</b>
<b>AC-18</b> SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS	Nivel de satisfacción de voluntarios de RSE	84%	85%	<b>89%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-41</b> DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES	Calificación Promedio de Evaluaciones de Desempeño de colaboradores (*)	86,60	87,23	<b>86,50</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 2015.

## G4-LA12

## JERARQUÍA Y GÉNERO

APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
 JERARQUÍA	TIPO DE PUESTO						
	Ejecutivos	5	1%	5	1%	<b>5</b>	<b>1%</b>
	Mandos Medios	45	9%	42	9%	<b>43</b>	<b>9%</b>
	Profesionales	101	21%	107	22%	<b>112</b>	<b>23%</b>
	Administrativos	139	29%	133	28%	<b>132</b>	<b>28%</b>
	Técnicos	84	18%	94	20%	<b>88</b>	<b>18%</b>
	Operarios	106	22%	97	20%	<b>95</b>	<b>20%</b>
<b>Nº Total de Dotación</b>		<b>480</b>		<b>478</b>		<b>478</b>	
 GÉNERO FEMENINO	Ejecutivos	1	20%	1	20%	<b>1</b>	<b>20%</b>
	Mandos Medios	15	34%	13	31%	<b>14</b>	<b>33%</b>
	Profesionales	31	31%	33	31%	<b>34</b>	<b>30%</b>
	Administrativos	91	65%	86	65%	<b>89</b>	<b>67%</b>
	Técnicos	5	6%	5	5%	<b>4</b>	<b>5%</b>
	Operarios	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Total Colaboradores de Sexo Femenino</b>		<b>143</b>	<b>30%</b>	<b>138</b>	<b>29%</b>	<b>142</b>
 GÉNERO MASCULINO	Ejecutivos	4	80%	4	80%	<b>4</b>	<b>80%</b>
	Mandos Medios	30	66%	29	69%	<b>29</b>	<b>67%</b>
	Profesionales	70	69%	74	69%	<b>78</b>	<b>70%</b>
	Administrativos	48	35%	47	35%	<b>43</b>	<b>33%</b>
	Técnicos	79	94%	89	95%	<b>84</b>	<b>95%</b>
	Operarios	106	100%	97	100%	<b>95</b>	<b>100%</b>
	<b>Total Colaboradores de Sexo Masculino</b>		<b>337</b>	<b>70%</b>	<b>340</b>	<b>71%</b>	<b>336</b>

Ejecutivos: Gerentes o Dirección General / Mandos Medios: Jefes y Responsables. El 100 % de quienes realizan tareas operativas son hombres, debido a las exigencias físicas y los riesgos que implica este trabajo.



APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos
<b>G4-LA11</b> DESEMPEÑO Y GÉNERO	%						
	Ejecutivos	61%	14%	60%	14%	<b>62%</b>	<b>13%</b>
	Mandos Medios	11%	9%	10%	8%	<b>10%</b>	<b>9%</b>
	Profesionales	0%	31%	0%	29%	<b>0%</b>	<b>30%</b>
	Administrativos	23%	21%	26%	22%	<b>26%</b>	<b>23%</b>
	Técnicos	1%	1%	1%	1%	<b>1%</b>	<b>1%</b>
	Operarios	4%	23%	4%	26%	<b>4%</b>	<b>24%</b>
Porcentaje (%) de colaboradores evaluados por desempeño	94%	94%	88%	92%	<b>94%</b>	<b>95%</b>	

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

APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos
<b>G4-LA9</b> CAPACITACIÓN Y GÉNERO	HORAS PROMEDIO						
	Capacitación de Ejecutivos	4	4	0	0	<b>18</b>	<b>2</b>
	Capacitación de Mandos Medios	33	24	22	13	<b>28</b>	<b>16</b>
	Capacitación de Profesionales	24	24	23	21	<b>40</b>	<b>17</b>
	Capacitación de Administrativos	14	13	8	8	<b>7</b>	<b>6</b>
	Capacitación de Técnicos	13	17	46	16	<b>31</b>	<b>26</b>
	Capacitación de Operarios	0	11	0	6	<b>0</b>	<b>7</b>
	Promedio de horas de capacitación de colaboradores	18	16	15	11	<b>18</b>	<b>14</b>
Promedio de horas de formación por colaborador	18		12		<b>16</b>		

APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos
G4-10 G4-11 CONTRATACIONES Y GÉNERO	CANTIDAD						
	Colaboradores de tiempo completo	126	330	117	331	<b>116</b>	<b>328</b>
	Colaboradores de tiempo parcial	17	7	21	9	<b>26</b>	<b>8</b>
	Trabajadores externos	1	3	1	3	<b>1</b>	<b>4</b>
	Nº Total de Colaboradores	143	337	138	340	<b>142</b>	<b>336</b>
	Personal convenionado	424		424		<b>423</b>	
	Personal no convenionado	56		54		<b>55</b>	
Porcentaje (%) de Colaboradores cubiertos por convenios colectivos	88,3%		88,7%		<b>88,5%</b>		

APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos
G4-LA1 CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD	COLABORADORES						
	Nº Contrataciones totales	11	23	11	18	<b>13</b>	<b>16</b>
	(%) de contratación total	32%	68%	38%	62%	<b>53%</b>	<b>47%</b>
	Nº de Contrataciones Totales	34		29		<b>34</b>	
	Menores de 30 años	5	13	8	11	<b>16</b>	<b>13</b>
	(%) Menores de 30 años	28%	72%	42%	58%	<b>55%</b>	<b>45%</b>
	Total de Colaboradores menores de 30 años	18		19		<b>29</b>	
	Entre 30 y 50 años	5	9	3	7	<b>2</b>	<b>3</b>
	(%) Entre 30 y 50 años	33%	60%	30%	70%	<b>40%</b>	<b>60%</b>
	Total de Colaboradores entre 30 a 50 años	15		10		<b>5</b>	
	Mayores de 50 años	0	1	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>
	(%) Mayores de 50 años	0%	100%	0%	0%	<b>0%</b>	<b>0%</b>
Total de Colaboradores Mayores de 50 años	1		0		<b>0</b>		

APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos	Femeninos	Masculinos
<b>G4-LA1</b> ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD	COLABORADORES						
	Nº Rotaciones totales	12	26	17	14	<b>14</b>	<b>20</b>
	(%) de Rotación total	32%	68%	55%	45%	<b>41%</b>	<b>59%</b>
	Nº de Rotaciones Totales	38		31		34	
	Menores de 30 años	3	6	1	3	<b>3</b>	<b>4</b>
	(%) Menores de 30 años	33%	67%	25%	75%	<b>43%</b>	<b>57%</b>
	Total de Colaboradores Menores de 30 años	9		4		7	
	Entre 30 y 50 años	9	10	12	7	<b>9</b>	<b>13</b>
	(%) Entre 30 y 50 años	47%	53%	63%	37%	<b>41%</b>	<b>59%</b>
	Total de Colaboradores entre 30 a 50 años	19		19		22	
	Mayores de 50 años	0	10	4	4	<b>2</b>	<b>3</b>
	(%) Mayores de 50 años	0%	100%	50%	50%	<b>40%</b>	<b>60%</b>
Total de Colaboradores Mayores de 50 años	10		8		5		



## G4-LA12

## JERARQUÍA Y EDAD

INDICADOR	TIPO DE PUESTO	2013		2014		2015	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
MENORES DE 30 AÑOS	Ejecutivos	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Mandos Medios	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Profesionales	13	13%	9	8%	<b>8</b>	<b>7%</b>
	Administrativos	39	28%	29	22%	<b>31</b>	<b>23%</b>
	Técnicos	9	11%	11	12%	<b>8</b>	<b>9%</b>
	Operarios	32	30%	21	22%	<b>18</b>	<b>18%</b>
	Total de Colaboradores Menores de 30 años	<b>93</b>	<b>19%</b>	<b>70</b>	<b>15%</b>	<b>75</b>	<b>14%</b>
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	Ejecutivos entre 30 y 50 años	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Mandos Medios entre 30 y 50 años	35	78%	31	74%	<b>30</b>	<b>70%</b>
	Profesionales entre 30 y 50 años	67	66%	78	73%	<b>83</b>	<b>74%</b>
	Administrativos entre 30 y 50 años	85	61%	86	65%	<b>81</b>	<b>61%</b>
	Técnicos entre 30 y 50 años	55	65%	58	62%	<b>52</b>	<b>59%</b>
	Operarios entre 30 y 50 años	56	53%	56	58%	<b>59</b>	<b>60%</b>
	Total de Colaboradores entre 30 y 50 años	<b>298</b>	<b>62%</b>	<b>309</b>	<b>65%</b>	<b>305</b>	<b>64%</b>
MAYORES DE 50 AÑOS	Ejecutivos Mayores de 50 años	5	100%	5	100%	<b>5</b>	<b>100%</b>
	Mandos Medios	10	22%	11	26%	<b>13</b>	<b>30%</b>
	Profesionales	21	21%	20	19%	<b>21</b>	<b>19%</b>
	Administrativos	15	11%	18	14%	<b>20</b>	<b>15%</b>
	Técnicos	20	24%	25	27%	<b>28</b>	<b>32%</b>
	Operarios	18	17%	20	21%	<b>21</b>	<b>21%</b>
	Total de Colaboradores Mayores de 50 años	<b>89</b>	<b>18%</b>	<b>99</b>	<b>21%</b>	<b>108</b>	<b>23%</b>



APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>G4-LA12</b> JERARQUÍA Y DISCAPACIDAD	TIPO DE PUESTO						
	Profesionales con Discapacidad	1	14,29%	1	14,29%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Administrativos con Discapacidad	4	57,14%	4	57,14%	<b>5</b>	<b>71.43%</b>
	Operarios con Discapacidad	2	28,57%	2	28,57%	<b>2</b>	<b>28.57%</b>
	Técnicos	1%	1%	1%	1%	<b>1%</b>	<b>1%</b>
	Operarios	4%	23%	4%	26%	<b>4%</b>	<b>24%</b>
	<b>Total de personas con Discapacidad</b>	<b>7</b>	<b>1,46%</b>	<b>7</b>	<b>1,47%</b>	<b>7</b>	<b>1,46%</b>

Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad [G4-LA12].

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-29</b> CONTRATACIONES Y DISCAPACIDAD	De tipo Visceral	1	1	<b>1</b>
	De tipo Sensorial	1	2	<b>1</b>
	De tipo Mental	4	4	<b>3</b>
	De tipo Motriz	7	5	<b>3</b>
	Con contrato por Tiempo Indeterminado	7	7	<b>7</b>
	Con Planes de Fomento de Empleo	7	5	<b>2</b>
	<b>Total de Contrataciones de personas con Discapacidad</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

Aguas Cordobesas pertenece al Club de Empresas Comprometidas Córdoba, organismo que promueve la inclusión social de personas con discapacidad.

## G4-LA12

## COMPOSICIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO

INDICADOR	2013		2014		2015		
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
DIRECCIÓN GENERAL	Personas de sexo Femenino	1	20%	1	20%	<b>1</b>	<b>20%</b>
	Personas de sexo Masculino	4	80%	4	80%	<b>4</b>	<b>80%</b>
	Personas mayores de 50 años	5	100%	5	100%	<b>5</b>	<b>100%</b>
	Personas con Discapacidad	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Total de personas que componen la Dirección General (Ejecutivos)	5		5		<b>5</b>	
COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD	Personas de sexo Femenino	2	40%	2	40%	<b>2</b>	<b>40%</b>
	Personas de sexo Masculino	3	60%	3	60%	<b>3</b>	<b>60%</b>
	Personas de 30 a 50 años	2	40%	2	40%	<b>1</b>	<b>20%</b>
	Personas mayores de 50 años	3	60%	3	60%	<b>4</b>	<b>80%</b>
	Personas con Discapacidad	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Total de personas que componen el Comité de Sustentabilidad	5		5		<b>5</b>	

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
G4-EC3 APORTES JUBILATORIOS	Monto de Contribuciones (\$)	10.037.276,14	12.936.686,80	<b>17.120.426,54</b>
	Monto de Prejubilaciones (\$)	791.878,00	1.942.611,35	<b>3.190.010,00</b>
	(%) del salario que aporta el trabajador para su jubilación	11%	11%	<b>11%</b>
	(%) del salario que aporta la empresa para la jubilación	13%	13%	<b>13%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-LA2</b> PRESTACIONES SOCIALES	(%) de colaboradores de jornada completa con Prestaciones Sociales	100%	100%	<b>100%</b>
	(%) de colaboradores de media jornada con Prestaciones Sociales	100%	100%	<b>100%</b>
	(%) de colaboradores temporales, con Prestaciones Sociales	100%	100%	<b>100%</b>
<b>G4-LA3</b> REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	Colaboradores de sexo masculino que tuvieron el derecho a un permiso por paternidad	19	15	<b>17</b>
	Colaboradores de sexo femenino que tuvieron el derecho a un permiso por maternidad	3	7	<b>10</b>
	Colaboradores de sexo masculino que ejercieron su derecho a un permiso por paternidad	19	15	<b>17</b>
	Colaboradores de sexo femenino que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad	3	7	<b>10</b>
	Colaboradores de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	19	15	<b>17</b>
	Colaboradores de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	3	7	<b>10</b>
	Colaboradores de sexo masculino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	19	15	<b>16</b>
	Colaboradores de sexo femenino que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	3	7	<b>8</b>
	Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores de sexo masculino	100%	100%	<b>100%</b>
	Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores de sexo femenino	100%	100%	<b>100%</b>
	Índice de retención de colaboradores de sexo masculino	100%	100%	<b>100%</b>
	Índice de retención de colaboradores de sexo femenino	100%	100%	<b>89%</b>
<b>G4-LA4</b> CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LABORALES	Plazo mínimo de preaviso (en días corridos)	10	10	<b>10</b>
	(*) 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.			



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-LA5</b> PARTICIPACIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD	Nº total de colaboradores	480	478	<b>478</b>
	Empleados que participan de la Comisión de S.y.S.O. (*)	9	9	<b>9</b>
	Empleados por representante en la Comisión de S.y.S.O.	53,33	53,11	<b>53,11</b>
	(%) de empleados representados en la Comisión de S.y.S.O.	100%	100%	<b>100%</b>
	(%) de empleados con acceso a canales de comunicación y prevención en temas S.y.S.O.	100%	100%	<b>100%</b>

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

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-LA6</b> AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA	Índice de accidentes con lesiones	4,91	8,52	<b>0,83</b>
	Tasa de enfermedades profesionales	0	0	<b>0</b>
	Tasa de días perdidos	0,08	0,08	<b>0,01</b>
	Tasa de ausentismo	2,36%	2,79%	<b>3,34%</b>
<b>G4-LA7</b> TRABAJO RIESGOSO	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	0	<b>0</b>
	No existe ningún puesto de trabajo que tenga una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad determinada			

APARTADO	INDICADOR		2013	2014	2015
AC-22 PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD	Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	\$	51.400	0	<b>0</b>
		Hs	1907	598,5	<b>1626</b>
	Capacitaciones de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	\$	0	0	<b>0</b>
		Hs	86	52	<b>84</b>
	Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	\$	3.250	2.580	<b>0</b>
		Nº	8	6	<b>2</b>
	Campaña de vacunación antigripal	\$	15.389	16.628	<b>19.057,45</b>
		Beneficiarios	220	220	<b>210</b>
	Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	\$	0	0	<b>0</b>
		Nº	195	158	<b>172</b>
	Atención médica estimada en consultorio de la empresa	\$	114.400	147.000	<b>190.500</b>
		Beneficiarios	1400	1320	<b>1214</b>
	Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	\$	86.850	113.640	<b>149.970</b>
		Nº	397	498	<b>487</b>
	Medición de niveles de ruido e iluminación	\$	11.460	15.762,5	<b>18.850</b>
		Nº	573	572	<b>564</b>
	Estudios de contaminantes ambientales	\$	17.400	8.060	<b>9.720</b>
		Nº	16	15	<b>15</b>
	Pruebas hidráulicas, de calibración y de impacto de accidentes de equipos varios	\$	47.900	47.721	<b>61.297,96</b>
		Nº	83	81	<b>89</b>
Seguimiento y control de accidentes de trabajo <i>in itinere</i>	\$	0	0	<b>0</b>	
	Nº	9	12	<b>5</b>	
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, dejar de fumar, etc.)	\$	20.500	8.000	<b>15.893</b>	
	Beneficiarios	11	4	<b>4</b>	

APARTADO	INDICADOR		2013	2014	2015
G4-EC5 SALARIOS	Salario mínimo vital (\$)		3.300,00	4.400,00	<b>5.588,00</b>
	Salario inicial estándar AA.CC. (Nivel 2) / Sexo masculino (\$)		6.406,00	8.479,00	<b>11.170,00</b>
	Relación sexo masculino		1,94	1,93	<b>2,00</b>
	Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 3) / Sexo femenino (\$)		6.717,00	8.891,00	<b>11.712,00</b>
	Relación sexo femenino		2,04	2,02	<b>2,10</b>

Los montos de las remuneraciones son definidas de acuerdo al nivel de complejidad de los puestos de trabajos, como lo establece el Convenio Colectivo de Trabajo.

APARTADO	INDICADOR		2013	2014	2015
<b>G4-LA13</b> SALARIOS Y GÉNERO	NIVELES DE CONVENIO	GÉNERO Y RELACIÓN			
	Nivel 2	Colaborador de sexo femenino (\$)	0	0	<b>0</b>
		Colaborador de sexo masculino (\$) <sup>(*)</sup>	6.539	8.813	<b>11.609</b>
		Relación	0	0	<b>0</b>
		<b>Total general (\$)</b>	<b>6.539</b>	<b>8.813</b>	<b>11.609</b>
	Nivel 3	Colaborador de sexo femenino (\$)	6.193	8.101	<b>10.281</b>
		Colaborador de sexo masculino (\$) <sup>(*)</sup>	6.841	9.298	<b>12.021</b>
		Relación	0,91	0,87	<b>0,86</b>
		<b>Total general (\$)</b>	<b>6.583</b>	<b>8.813</b>	<b>11.322</b>
	Nivel 4	Colaborador de sexo femenino (\$)	7.818	10.634	<b>13.632</b>
		Colaborador de sexo masculino (\$) <sup>(*)</sup>	8.021	10.838	<b>14.274</b>
		Relación	0,97	0,98	<b>0,96</b>
		<b>Total general (\$)</b>	<b>7.968</b>	<b>10.786</b>	<b>14.085</b>
	Nivel 5	Colaborador de sexo femenino (\$)	9.951	13.551	<b>17.293</b>
		Colaborador de sexo masculino (\$) <sup>(*)</sup>	10.018	13.720	<b>17.791</b>
		Relación	0,99	0,99	<b>0,97</b>
		<b>Total general (\$)</b>	<b>9.997</b>	<b>13.670</b>	<b>17.662</b>
	Nivel 6	Colaborador de sexo femenino (\$)	13.736	18.198	<b>23.549</b>
		Colaborador de sexo masculino (\$) <sup>(*)</sup>	13.900	18.705	<b>24.642</b>
		Relación	0,99	0,97	<b>0,96</b>
		<b>Total general (\$)</b>	<b>13.858</b>	<b>18.604</b>	<b>24.423</b>
	Nivel General	Colaborador de sexo femenino (\$)	8.154	10.727	<b>13.696</b>
		Colaborador de sexo masculino (\$) <sup>(*)</sup>	8.531	11.566	<b>15.248</b>
		Relación	0,96	0,93	<b>0,90</b>
		<b>Total general (\$)</b>	<b>8.419</b>	<b>11.324</b>	<b>14.793</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-21</b> <b>BENEFICIOS</b> (Valores expresados en miles de pesos)	Comedor, Gimnasio, Campaña de vacunación, Días adicionales de vacaciones, Programas médicos específicos (\$)	1.148.107	1.525.831	<b>2.112.026</b>
	Gratificaciones por años de servicio, Gratificaciones por jubilación (\$)	574.407	809.252	<b>694.648</b>
	Becas para hijos de trabajadores, Útiles escolares, Guardería, Obsequios de nacimiento, Regalos de Navidad, Eventos (\$)	461.044	506.687	<b>722.739</b>
	Transporte a plantas potabilizadoras (\$)	722.494	1.053.626	<b>1.384.049</b>
	<b>Total (\$)</b>	<b>2.906.051</b>	<b>3.895.396</b>	<b>4.913.462</b>



APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
	Colaboradores		TOTAL		TOTAL		TOTAL
<b>G4-SO4</b> CONOCIMIENTO DE LA NORMA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL	Ejecutivos informados	Nº 5 % 100%	5	Nº 5 % 100%	5	Nº 5 % 100%	5
	Mandos Medios informados	Nº 45 % 100%	45	Nº 41 % 100%	41	Nº 43 % 100%	43
	Profesionales informados	Nº 101 % 100%	101	Nº 107 %	107	Nº 112 % 100%	112
	Administrativos informados	Nº 139 % 100%	139	Nº 133 % 100%	133	Nº 132 % 100%	132
	Técnicos informados	Nº 84 % 100%	84	Nº 94 % 100%	94	Nº 88 % 100%	88
	Operarios informados	Nº 106 % 100%	106	Nº 97 % 100%	97	Nº 98 % 100%	98
	Miembros del órgano de gobierno informados	Nº 5 % 100%	5	Nº 5 % 100%	5	Nº 5 % 100%	5
	Socios empresariales informados	Nº 0 % 0%	3	Nº 0 % 0%	3	Nº 0 % 0%	3

APARTADO	INDICADOR	2013		2014		2015	
	Colaboradores		TOTAL		TOTAL		TOTAL
<b>G4-SO4</b> FORMACIÓN EN CONDUCTAS ÉTICAS	Ejecutivos capacitados	Nº 0 % 0%	5	Nº 0 % 0%	5	Nº 5 % 100%	5
	Mandos Medios capacitados	Nº 29 % 64%	45	Nº 13 % 32%	41	Nº 5 % 100%	5
	Profesionales capacitados	Nº 82 % 81%	101	Nº 107 % 90%	107	Nº 43 % 100%	43
	Administrativos capacitados	Nº 119 % 86%	139	Nº 57 % 43%	133	Nº 112 % 100%	112
	Técnicos capacitados	Nº 53 % 63%	84	Nº 80 % 85%	94	Nº 132 % 100%	132
	Operarios capacitados	Nº 69 % 65%	106	Nº 79 % 81%	97	Nº 88 % 100%	88
	Miembros del órgano de gobierno capacitados	Nº 5 % 100%	5	Nº 5 % 100%	5	Nº 98 % 100%	98

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-SO5</b> CASOS DE CORRUPCIÓN	Casos de corrupción confirmados	0	0	<b>0</b>
	Casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado	0	0	<b>0</b>
	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	<b>0</b>
	Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización	0	0	<b>0</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-HR2</b> FORMACIÓN EN DD.HH.	Horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	496	319	<b>705</b>
	Total de empleados	480	478	<b>478</b>
	Empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	331	319	<b>470</b>
	(%) de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	69%	67%	<b>98%</b>
<b>G4-HR3</b> DISCRIMINACIÓN	Casos de discriminación identificados	0	0	<b>0</b>
	Medidas correctivas	0	0	<b>0</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-LA16</b> RECLAMOS LABORALES	Nº de reclamos sobre prácticas laborales presentadas	8	8	<b>1</b>
	Nº de reclamos sobre prácticas laborales abordadas	8	8	<b>1</b>
	Nº de reclamos sobre prácticas laborales resueltas	1	1	<b>1</b>
	Nº de reclamos sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo de la memoria y se resolvieron en dicho tiempo	15	5	<b>6</b>

(\*) Los mecanismos formales de reclamos son realizados ante el Ministerio de Trabajo o bien ante la Justicia Ordinaria. En ambos casos son gestionados por profesionales externos. Existe un procedimiento de reclamo interno dispuesto en el art. 62 del CCT. Agotada esta instancia, se puede proceder a los mecanismos mencionados anteriormente.

NUESTRA GESTIÓN  
CON LA COMUNIDAD

06



G4-26

## NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

«Contribuir con el desarrollo social, económico y medioambiental... el respeto y la protección de los DD.HH.» es nuestro compromiso.

	MEDIOS	DESCRIPCIÓN
COMUNIDAD	PROGRAMAS Y ACCIONES DE RSE	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.
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	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.
	AUDIENCIA PÚBLICA (REVISIÓN TARIFARIA)	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.
	CONTRATACIONES LOCALES	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.
	OTROS CANALES	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.
	GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención G4-14.

AC-19

## PROGRAMAS Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### PROGRAMAS

<p>SUSTENTIC'S</p>	<p>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.</p>
<p>EMBAJADORES DEL AGUA</p>	<p>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.</p>
<p>VISITAS GUIADAS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS</p>	<p>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.</p>
<p>CHARLAS DE CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL Y USO DEL AGUA</p>	<p>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.</p>
<p>TRASLADO DE ALIMENTOS A CÁRITAS</p>	<p>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.</p>

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.
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.
DONACIONES AL BANCO DE ALIMENTOS Y OTRAS INSTITUCIONES	Este programa aborda la temática de la nutrición y es realizado sistemáticamente, mediante el aporte económico o en especias, a organizaciones de bien común de nuestra comunidad, mediante financiamiento o colectas especiales.
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.

## G4-SO1

# 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 GESTIÓN CON LA COMUNIDAD



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-17</b> SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE	Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada de programas de RSE	97%	93%	<b>97%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-19</b> BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO	Beneficiarios totales de Programas de RSE	13.211	12.310	<b>13.620</b>
	Beneficiarios de Programas de Concientización (*)	4.365	5.048	<b>5.957</b>
	Total de Voluntarios	136	91	<b>117</b>
	Horas de Voluntariado	1.204	782	<b>836</b>

(\*) Objetivo anual de la compañía.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-EC9</b> COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES	<b>Material adquirido (\$)</b>	36.971.576	73.138.497	<b>359.808.291</b>
	Material adquirido localmente	19.853.422	29.271.702	<b>294.885.004</b>
	Porcentaje de material adquirido localmente	53,70%	40,02%	<b>81,96%</b>
	<b>Insumos adquiridos (\$)</b>	669.542	979.214	<b>1.137.357</b>
	Insumos adquiridos localmente	669.542	950.423	<b>1.115.446</b>
	Porcentaje de insumos adquiridos localmente	100%	97,06%	<b>98,07%</b>
	<b>Servicios adquiridos (\$)</b>	95.292.204	63.937.960	<b>45.114.826</b>
	Servicios adquiridos localmente	84.177.866	58.103.231	<b>43.608.775</b>
	Porcentaje de servicios adquiridos localmente	88,34%	90,87%	<b>96,66%</b>

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.



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-EC6</b> EJECUTIVOS LOCALES	<b>Ejecutivos y Mandos Medios de la Provincia de Córdoba</b>	36.971.576	73.138.497	<b>359.808.291</b>
	Ejecutivos de la Provincia de Córdoba	80%	80%	80%
	Mandos Medios de la Provincia de Córdoba	93%	93%	<b>88%</b>
	<b>Ejecutivos y Mandos Medios de otra provincias</b>	669.542	979.214	<b>1.137.357</b>
	Ejecutivos de otras provincias	20%	20%	<b>20%</b>
	Mandos Medios de otras provincias	7%	7%	<b>12%</b>

(\*) Ejecutivos: Gerentes / Mandos Medios: Jefes y Supervisores.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015	
<b>AC-16</b> CLIENTES CARENCIADOS	Régimen de tarifa solidaria	Total de beneficiarios	13.110	12.583	<b>13.303</b>
		Total Importe en pesos	4.293.195	5.841.780	<b>7.555.345</b>
	Descuentos regulados en el régimen tarifario	Beneficiarios jubilados y pensionados	12.474	11.965	<b>11.973</b>
		Monto de jubilados y pensionados	3.762.840	4.555.268	<b>5.982.888</b>
		Beneficiarios con otros descuentos y exenciones [1]	1.527	1.553	<b>1.572</b>
		Monto de otros descuentos y exenciones	6.445.401	8.303.992	<b>10.931.000</b>
	Otros descuentos y condonaciones otorgados	Beneficiarios con descuentos a casos sociales [2]	5.362	5.323	<b>5.318</b>
		Monto de descuentos a casos sociales [2]	1.216.666	1.530.339	<b>2.022.208</b>
		Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales [2]	3.957	2.992	<b>3.600</b>
		Monto condonación de deuda a casos sociales [2]	1.170.050	862.213	<b>1.885.806</b>

[1] Instituciones de bien público, templos, escuelas, hospitales entre otros

[2] Nivel socio económico bajo y bajo-bajo

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-HR9</b> RIESGOS DE DD.HH.	Centros que han sido objeto de examen en materia de DDHH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH. (NEC, HP, SQ, LM, CPCs)	9	9	<b>9</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%	100%	<b>100%</b>

<b>G4-HR12</b> RECLAMOS DE DD.HH.	Reclamos formales sobre DD.HH.  Reclamos formales sobre DD.HH. abordadas y resueltos	2013 / 2014 / <b>2015</b>
		<b>0</b>

Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-SO3</b> RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Total de centros (establecimientos) de la empresa	9	9	<b>9</b>
	Centros evaluados en riesgo de corrupción	9	9	<b>9</b>
	(%) de Centros evaluados en riesgo de corrupción	100%	100%	<b>100%</b>
	Los riesgos detectados no son significativos debido a los mecanismos de control implementados.			

Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.

<b>G4-SO11</b> RECLAMOS POR IMPACTOS SOCIALES	Reclamos presentados sobre impactos sociales  Reclamos abordados sobre impactos sociales  Reclamos resueltos sobre impactos sociales  Reclamos sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho período	2013 / 2014 / <b>2015</b>
		<b>0</b>

Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su abolición.

<b>G4-HR5</b> RIESGOS DE TRABAJO INFANTIL	Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de explotación infantil identificados	2013 / 2014 / <b>2015</b>
	No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación	<b>0</b>

Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su abolición.

<b>G4-HR6</b> RIESGOS DE TRABAJO FORZOSO	Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de trabajo forzoso identificados	2013 / 2014 / <b>2015</b>
	No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación	<b>0</b>

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>G4-HR4</b> RIESGOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COLECTIVA	Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de libre asociación colectiva de trabajo	2013 / 2014 / <b>2015</b>
		<b>0</b>

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.

NUESTRA GESTIÓN  
CON EL GOBIERNO

07



G4-26

## NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

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

	MEDIOS	DESCRIPCIÓN
GOBIERNO	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.
	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	Ver apartado: La prevención G4-14.

## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-42</b> CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES	<b>Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio</b>			
	1. Calidad de Agua según parámetros exigidos	83%	82%	<b>84%</b>
	2. Continuidad del Servicio	100%	100%	<b>100%</b>
	3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%	<b>100%</b>
	4. Presión de suministro	100%	100%	<b>100%</b>
	5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes o Falta de Agua	96%	82%	<b>99%</b>
	<b>Cumplimiento de Informes al Ente de Control</b>	100%	100%	<b>100%</b>
	<b>Cumplimiento del Procedimiento Único de Reclamos (P.U.R.)</b>	100%	100%	<b>100%</b>
	<b>Cumplimiento del Plan de Inversiones de Mantenimiento</b>	97%	99%	<b>95%</b>
<b>Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua</b>	100%	100%	<b>100%</b>	

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-31</b> ACTUALIZACIÓN TARIFARIA	Incremento tarifario promedio anual	29,39%	26,98%	<b>33,08%</b>
	(%) de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	92,36%	96,95%	<b>94,70%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-PR9</b> MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES	Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales	180.250,00	575.814	<b>3.138.394</b>



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-SO8</b>	Valor de multas por incumplimiento legal o normativo (\$)	0	0	<b>0</b>
MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS LEGALES	Sanciones no monetarias por incumplimiento legal o normativo	0	0	<b>0</b>

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EC4</b>	Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales (\$)	0	0	<b>0</b>
APORTES DEL GOBIERNO				

Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-SO6</b>	Valor de contribuciones políticas (\$) (*)	0	0	<b>0</b>
CONTRIBUCIONES POLÍTICAS	(*) La norma de Conducta Ética y Empresarial prohíbe el financiamiento a agrupaciones políticas.			

Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

NUESTRA GESTIÓN  
CON LOS ACCIONISTAS

08



G4-26

## NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

«Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad...» es nuestro compromiso.

	MEDIOS	DESCRIPCIÓN
ACCIONISTAS	OBJETIVOS ECONÓMICOS	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.
	COMITÉ EJECUTIVO	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.
	ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS	Corresponde a esta asamblea anual, considerar y resolver los siguientes asuntos: 1º) Balance general, estado de resultados, distribución de utilidades, memoria e informe del síndico y toda otra medida relativa a la gestión de la sociedad que le compete resolver conforme a la ley y el estatuto o que sometan a su decisión el directorio, el consejo de vigilancia o los síndicos. 2º) Designación y remoción de directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia y fijación de su retribución. 3º) Responsabilidad de los directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia. 4º) Aumentos del capital.
	ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS	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.
	GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención G4-14.

## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS



APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-43</b> CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS	Objetivo Flujo de caja (M\$)	77.92	82.45	<b>120.41</b>
	Nivel de Cumplimiento del Objetivo Flujo de caja	100%	100%	<b>100%</b>
	Objetivo Resultado Económico (M\$)	40.95	26.89	<b>27.73</b>
	Nivel de Cumplimiento del Objetivo Resultado Económico	100%	100%	<b>100%</b>

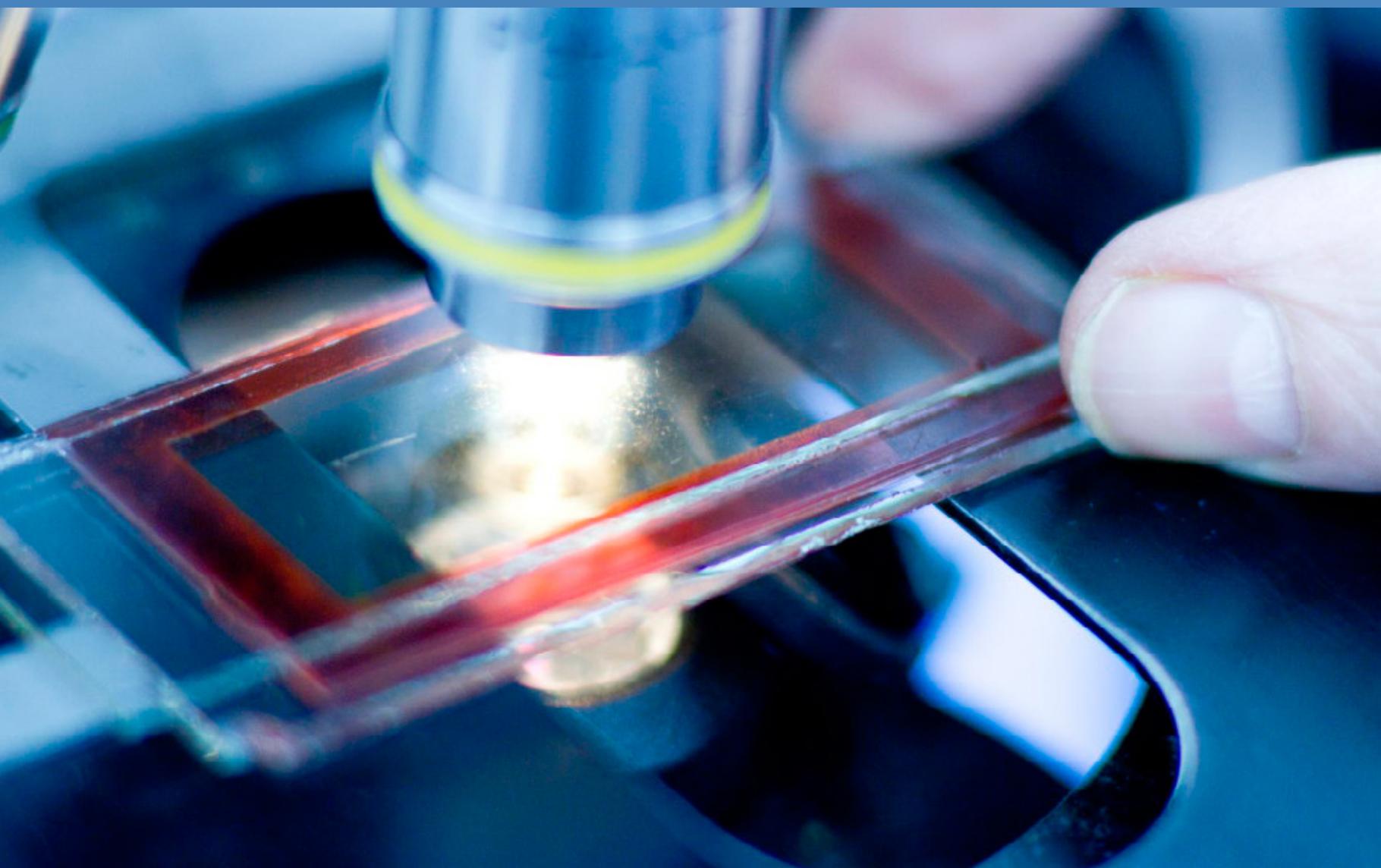
APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-30</b> DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES	Monto de las utilidades distribuidas en el período (\$)	0	0	<b>0</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>AC-32</b> COBRABILIDAD	Porcentaje de cobranza	94,81%	94,33%	<b>95,04%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EC1</b> VALOR ECONÓMICO  (Valores expresados en miles de pesos)	<b>Valor Económico directo Creado (VEC)</b>			
	Ingresos (devengado)	422.787,75	536.177,82	<b>723.530,28</b>
	<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>			
	Costos operativos (devengado)	146.714,07	212.263,19	<b>277.096,63</b>
	Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado)	120.623,30	148.527,65	<b>198.316,06</b>
	Pagos de fondos a proveedores (devengado)	26.511,05	22.241,69	<b>34.323,02</b>
	Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado)	17.974,08	30.933,99	<b>26.013,18</b>
	Inversiones en la comunidad (devengado)	251,02	433,67	<b>429,75</b>
	<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>			
Valor económico retenido - Provisiones y amortizaciones (devengado)	98.272,33	137.090,21	<b>181.976,32</b>	

NUESTRA GESTIÓN CON  
LOS PROVEEDORES

09



G4-26

## 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	DESCRIPCIÓN
PROVEEDORES	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	<p>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.</p> <p>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.</p>
	ACUERDOS COMERCIALES	<p>Los contratos comerciales, Ordenes de Compras, Aperturas de Cuentas Corrientes u otras modalidades, son los acuerdos comerciales entre la empresa y los proveedores, donde se formalizan las obligaciones y derechos de las partes, y son realizadas según las necesidades de la compañía para la provisión de los servicios que presta. Los acuerdos comerciales con los proveedores críticos, incluyen como requisito la Norma de Conducta Ética y Empresarial, que aborda los temas de DD.HH., corrupción, medioambientales y prácticas laborales, entre otros.</p>
	OTROS CANALES	<p>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.</p>
	GESTIÓN DEL RIESGO	<p>Ver apartado: La prevención G4-14.</p>



## INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EC9</b> COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES	Ver Nuestra gestión con la Comunidad: Compras y contrataciones locales [G4-EC9]			
<b>G4-12   AC-44</b> PROVEEDORES CRÍTICOS Y SU DESEMPEÑO	<b>Nº de proveedores de insumos químicos (para la producción)</b>	-	5	<b>5</b>
	Distinguido	-	1	<b>0</b>
	Bueno con observaciones	-	2	<b>1</b>
	Regular con Plan de Mejoras	-	2	<b>4</b>
	<b>Nº de proveedores de Material de Línea (para la red de distribución)</b>	-	15	<b>15</b>
	Distinguido	-	4	<b>4</b>
	Bueno con observaciones	-	0	<b>3</b>
	Regular con Plan de Mejoras	-	11	<b>8</b>
	<b>Nº de proveedores de Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la red de distribución)</b>	-	2	<b>2</b>
	Distinguido	-	0	<b>0</b>
	Bueno con observaciones	-	0	<b>0</b>
	Regular con Plan de Mejoras	-	2	<b>2</b>

En el período 2014 se implementó formalmente la Evaluación de Proveedores Críticos y los resultados y planes de mejoras se desarrollaron durante el período 2015.

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-EN32</b> EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL A PROVEEDORES	Nº total de nuevos proveedores	276	237	<b>232</b>
	Nº de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	1	1	<b>0</b>
	(%) de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	0,36%	0,42%	<b>0%</b>
<b>G4-EN33</b> INCIDENTES MEDIOAMBIENTALES DE PROVEEDORES	Nº de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado	19	26	<b>27</b>
	Nº de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales	0	0	<b>0</b>
	(%) de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%	<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	0%	0%	<b>0%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-LA14</b> EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS LABORALES A PROVEEDORES	Nº total de nuevos proveedores	276	237	<b>232</b>
	Nº de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales (*)	16	0	<b>12</b>
	(%) de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales	5,80%	0%	<b>5,17%</b>
<b>G4-LA15</b> INCIDENTES DE PRÁCTICAS LABORALES DE PROVEEDORES	Nº de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado	19	29	<b>27</b>
	Nº de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas laborales	1	0	<b>0</b>
	(%) de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%	<b>0%</b>
	(%) de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	0%	0%	<b>0%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-HR1</b> EXIGENCIAS EN DD.HH. A PROVEEDORES	Nº total de contratos y acuerdos de inversión significativos	0	0	<b>0</b>
	Nº de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH.	0	0	<b>0</b>
	Nº de contratos y acuerdos de inversión significativos que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0	0	<b>0</b>
	(%) 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%	<b>0%</b>
<b>G4-HR10</b> EVALUACIÓN DE DD.HH. A PROVEEDORES	Nº total nuevos proveedores	276	237	<b>232</b>
	Nº de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a los DD.HH.	0	0	<b>0</b>
	(%) de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a los DD.HH.	0%	0%	<b>0%</b>
<b>G4-HR11</b> INCIDENTES DE DD.HH. DE PROVEEDORES	Nº de proveedores cuyo impacto sobre los DD.HH. se ha evaluado	0	-	<b>27</b>
	Nº de proveedores con impactos negativos significativos reales en materia de DD.HH.	0	0	<b>0</b>
	(%) de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de DD.HH. con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%	<b>0%</b>
	(%) de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de DD.HH. con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	0%	0%	<b>0%</b>

APARTADO	INDICADOR	2013	2014	2015
<b>G4-SO9</b> EVALUACIÓN SOCIAL A PROVEEDORES	Nº total nuevos proveedores	276	237	<b>232</b>
	Nº de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a la reputación social	0	0	<b>0</b>
	(%) de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a la reputación social	0%	0%	<b>0%</b>
<b>G4-SO10</b> INCIDENTES SOCIALES DE PROVEEDORES	Nº de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado	0	0	<b>0</b>

Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.

CUESTIONES CLAVES  
QUE SURGIERON CON  
NUESTROS PÚBLICOS

10





G4-27

## CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS



### Colaboradores

#### Clima Laboral

La medición de Clima Laboral del período 2014 realizada en el mes de diciembre del mismo año, arrojó un Índice General de Satisfacción del 77%.

#### Tratamiento:

Durante el 2015 se realizó una actualización de la Política de Sustentabilidad, al Modelo de Competencias y al Sistema de Evaluación de Desempeño, teniendo en cuenta las adhesiones que la empresa había realizado a nuevas normativas e iniciati-

vas en los últimos años y a las expectativas de los colaboradores en relación al liderazgo, a la medición del desempeño por objetivos y a la posibilidad de evaluar a su superior.

El Modelo de Competencias fue propuesto por la Dirección General y puesto a consideración del personal, mediante una campaña de comunicación interna diseñada para tal fin. En relación a las inquietudes más recurrentes, se trabajó en la mayoría de los temas solicitados durante el período. En diciembre del 2015 se lanzó la nueva Evaluación de Desempeño, conjuntamente con la Encuesta de Clima Laboral, alcanzándose un Índice General de Satisfacción del 82% (Ver apartado: AC-26 Clima Laboral).



## Cientes

---

### Reclamos por el Servicio

---

Del total de reclamos registrados en el período, la mayoría fueron Técnicos, causados principalmente por Escapes en veredas o calzadas y por Falta de agua o baja presión.

#### Tratamiento:

Se dio continuidad a las acciones implementadas para hacer más eficientes las redes, tales como el control activo de fugas, mejorar la velocidad y calidad en las intervenciones y la gestión de inversiones localizadas. También se realizaron regulaciones de presiones en la red para mejorar sectores críticos y se continuó con las gestiones ante el Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la aprobación de las obras del Plan de Mejoras y Expansión del Servicio (P.M.E.S.), propuesto por la empresa.

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

---

Gran parte de este tipo de reclamos corresponden a Parámetros Tarifarios Medidos.

#### Tratamiento:

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

En caso de constatar que el reclamo es infundado, se presenta el correspondiente descargo ante el E.R.Se.P., quien lo resuelve a favor de quien corresponda e informa a las partes involucradas sobre el dictamen. En el caso que el Ente resuelva a favor del cliente y la empresa no lo considere acertado, la Concesionaria puede presentar un recurso y de no ser favorable, llegar a la instancia judicial.

### Reclamos por Fincas Dañadas

---

Estos reclamos implican una importante erogación económica a la empresa y se originan por los daños que puedan haber causado las pérdidas de agua de la red, en propiedades de terceros y son gestionados a través de reclamos extrajudiciales o judiciales ordinarios por daños y perjuicios (Fincas Dañadas).

#### Tratamiento:

La empresa recibe estos reclamos en el sector extrajudicial y analiza técnicamente la procedencia de los mismos, teniendo en cuenta los antecedentes, por ejemplo: órdenes de trabajo, intervenciones, pre constituciones, etc. Del estudio surge la responsabilidad sobre la causa del reclamo realizado. Si correspondiera y se verifica que la responsabilidad pertenece a la empresa, se busca acordar con el cliente el monto de la indemnización. Caso contrario, se desestima el reclamo, se le informa al usuario lo resuelto y se deja a su consideración iniciar un proceso legal.

Además de la gestión administrativa de estos reclamos, se analiza las causas de los mismos y se implementa acciones correctivas o preventivas, según el caso, como por ejemplo: estudios de inversión para la renovación de la red y la minimización este tipo de reclamos.

## 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 llevaron a cabo las Mesas Tarifarias N°14 y N°15, según lo establece el Contrato de Concesión. En la Mesa Tarifaria N°14 se otorgó un incremento del 11.84% correspondiente al período julio 2014/ enero 2015, a aplicar a partir de Julio 2015. Por otro lado, en la Mesa Tarifaria N° 15 se otorgó un incremento del 12.15% correspondiente al período enero 2015/ julio 2015, a aplicar a partir de enero 2016.

### Planes de Mejoras y Expansión del Servicio

El apartado 4.3. PLAN DE MEJORAS Y EXPANCIÓN 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:

La empresa ha presentado al Ente de Control, los P.M.E.S. 2008-2010, P.M.E.S. 2011-2013 y P.M.E.S. 2014-2016 correspondientes, cumpliendo los términos y plazos establecidos en el Contrato de Concesión. Por su lado, el Concedente, a través del Decreto Cargo Tarifario 1268/2013 y su aprobación mediante Resolución 333 de Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación, el 13/11/14 definió un conjunto de obras a ejecutar con los fondos provenientes de dicho Cargo Tarifario, las cuales formaban parte del P.M.E.S. 2014-2016.

En el período la empresa ha instrumentado los Concursos Privados de Precios realizados en el marco del decreto 1268/2013 y la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba, aprobó el Cronograma de Implementación y Realización de Obras del Cargo Tarifario a desarrollar, entre las que se priorizaron aquellas destinadas a darle sustentabilidad al servicio.

PERFIL DEL REPORTE  
E ÍNDICES

11



G4-28 al G4-33

## PERFIL DEL REPORTE

**El presente informe corresponde al período 2015 y alcanza a todos los niveles y establecimientos de la empresa.**

Expone el desempeño económico, social y medioambiental de Aguas Cordobesas con el propósito de rendir cuentas a sus públicos, reafirmando su compromiso con ellos y las generaciones futuras. También constituye la Comunicación sobre el Progreso (Co.P.) exigida por el Pacto Global.

La información que aquí se publica ha sido relevada específicamente para el armado del reporte, utilizando datos existentes en la organización y otros elaborados específicamente, de acuer-

do a los parámetros exigidos por la Global Reporting Initiative (GRI). 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.

[rrhh@aguascordobesas.com.ar](mailto:rrhh@aguascordobesas.com.ar)

do a los parámetros exigidos por la Global Reporting Initiative (GRI). 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 el séptimo reporte de sustentabilidad de Aguas Cordobesas y el tercero elaborado de acuerdo a las pautas GRI-G4, bajo la opción de conformidad esencial y no ha sido sujeto a verificación externa. La memoria anterior corresponde al período 2014 y fue publicada a fines del 2015.



ÍNDICE REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD 2015  
+ GRI-G4

A

# ÍNDICE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015 + GRI-G4

APARTADO	INDICADOR GRI G4	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁG.
<b>01 La empresa y el servicio</b>			<b>3</b>
Carta del Gerente General	G4-1		4
Política de Sustentabilidad			5
Perfil de la organización	G4-3   G4-5   G4-6   G4-7 G4-8   G4-13		6
Composición accionaria de Aguas Cordobesas S.A.	G4-17		8
La estructura funcional	G4-34		9
Magnitud de nuestra empresa	G4-9	AC-4	11
Nuestros servicios: la producción, distribución y comercialización del agua	G4-4		12
Las fuentes naturales de agua	G4-EN9		13
La importancia de la calidad del agua que proveemos	G4-EN9		14
Impacto en la salud y la seguridad	G4-PR1		14
Incidentes por la calidad del agua	G4-PR2		14
Información general del servicio	G4-EN9		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	G4-56		16
La Prevención	G4-14		18
Adhesiones, convenios y asociaciones	G4-15   G4-16		19
<b>02 Los Temas más Relevantes</b>	<b>G4-19   G4-20   G4-21</b>		<b>21</b>
Cambios importantes en el período	G4-22   G4-23		34
Prioridad de los temas más relevantes según la opinión de los públicos	G4-18		35
Como identificamos los temas más relevantes	G4-18		36
Nuestros Públicos	G4-24   G4-25		37
<b>03 Nuestra gestión con los clientes</b>	<b>G4-26</b>		<b>38</b>
<b>Indicadores de nuestra gestión con los clientes</b>			<b>41</b>
Los clientes		AC-4	41
Objetivos de Satisfacción		AC-36	41
Satisfacción del cliente	G4-PR5	AC-14	42
Afluencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos		AC-15	43
Parque Medido		AC-33	43
Inversiones de Mantenimiento		AC-34	43
Inversiones de Mejoras y Expansión		AC-35	43
Reclamos por violación a la privacidad	G4-PR8		43

APARTADO	INDICADOR GRI G4	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁG.
<b>04 Nuestra gestión Medioambiental</b>	<b>G4-26</b>		<b>44</b>
Cálculo de nuestras emisiones	G4-EN15   G4-EN16		46
Influencia del cambio climático	G4-EC2		46
<b>Indicadores de gestión Medioambiental</b>			<b>47</b>
Objetivos Medioambientales		AC-37	47
Eficiencia de Plantas		AC-20	47
Consumo de agua de fuentes naturales	G4-EN8		47
Agua reciclada	G4-EN10		47
Emisiones / Clientes		AC-38	48
Emisiones	G4-EN15   G4-EN16		48
Consumos de combustibles y energía por Clientes		AC-39	48
Consumos de combustibles y energía	G4-EN3		49
Vertidos	G4-EN22		50
Residuos	G4-EN23		50
Derrames	G4-EN24		50
Sanciones medioambientales	G4-EN29		50
Reclamos ambientales	G4-EN34		50
Gastos e Inversiones medioambientales	G4-EN31		51
<b>05 Nuestra gestión con los colaboradores</b>	<b>G4-26</b>		<b>52</b>
Programas de formación	G4-LA10		56
Acuerdos de salud y seguridad laboral	G4-LA8		58
<b>Indicadores de gestión con nuestros colaboradores</b>			<b>59</b>
Objetivos de Satisfacción		AC-40	59
Satisfacción de Clima laboral		AC-26	59
Satisfacción del Cliente interno		AC-27	59
Satisfacción de Voluntarios		AC-18	59
Desempeño de los colaboradores		AC-41	59
Jerarquía y género	G4-LA12		60
Desempeño y género	G4-LA11		61
Capacitación y género	G4-LA9		61
Contrataciones y género	G4-11   G4-10		62
Contrataciones por género y edad	G4-LA1		62
Rotación por género y edad	G4-LA1		63
Jerarquía y edad	G4-LA12		64
Jerarquía y Discapacidad	G4-LA12		65
Contrataciones y Discapacidad		AC-29	65
Composición de Órganos de Gobierno	G4-LA12		66
Aportes Jubilatorios	G4-EC3		66
Prestaciones sociales	G4-LA2		67
Reincorporaciones por maternidad o paternidad	G4-LA3		67
Cambios en las condiciones laborales	G4-LA4		67
Participación en la Salud y Seguridad	G4-LA5		68
Ausentismo y Accidentología	G4-LA6		68
Trabajo riesgoso	G4-LA7		68
Programas de Salud y Seguridad		AC-22	69
Salarios	G4-EC5		69
Salarios y género	G4-LA13		70
Beneficios		AC-21	71
Conocimiento de la Norma de Conducta y Ética empresarial	G4-SO4		72
Formación en conductas éticas	G4-SO4		72
Casos de corrupción	G4-SO5		73
Formación en DD.HH.	G4-HR2		73
Discriminación	G4-HR3		73
Reclamos laborales	G4-LA16		73

APARTADO	INDICADOR GRI G4	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁG.
<b>06</b> Nuestra gestión con la Comunidad	<b>G4-26</b>		<b>74</b>
Programas y acciones de Responsabilidad Social		AC-19	76
Desarrollo en la Comunidad	G4-SO1		77
<b>Indicadores de nuestra gestión con la Comunidad</b>			<b>78</b>
Satisfacción de acciones de RSE		AC-17	78
Beneficiarios de programas de RSE y voluntariado		AC-19	78
Compras y contrataciones locales	G4-EC9		78
Ejecutivos locales	G4-EC6		79
Clientes Carenciados		AC-16	79
Riesgos de DD.HH.	G4-HR9		80
Reclamos por DD.HH.	G4-HR12		80
Riesgos de Corrupción	G4-SO3		80
Reclamos por Impactos sociales	G4-SO11		80
Riesgos de Trabajo infantil	G4-HR5		81
Riesgos de Trabajo forzoso	G4-HR6		81
Riesgos de Libertad de asociación colectiva	G4-HR4		81
<b>07</b> Nuestra gestión con el gobierno	<b>G4-26</b>		<b>82</b>
<b>Indicadores de nuestra gestión con el Gobierno</b>			<b>84</b>
Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio y obligaciones contractuales		AC-42	84
Actualización tarifaria		AC-31	84
Multas por incumplimientos contractuales	G4-PR9		84
Multas por incumplimientos legales	G4-SO8		85
Aportes del Gobierno	G4-EC4		85
Contribuciones políticas	G4-SO6		85
<b>08</b> Nuestra gestión con los accionistas	<b>G4-26</b>		<b>86</b>
<b>Indicadores de nuestra gestión con los accionistas</b>			<b>88</b>
Cumplimiento de Objetivos Económicos		AC-43	88
Distribución de utilidades		AC-30	88
Cobrabilidad		AC-32	88
Valor Económico	G4-EC1		88
<b>09</b> Nuestra gestión con los proveedores	<b>G4-26</b>		<b>89</b>
<b>Indicadores de gestión con los proveedores</b>			<b>91</b>
Compras y contrataciones locales	G4-EC9		91
Proveedores Críticos y su desempeño	G4-I2	AC-44	91
Evaluación medioambiental a proveedores	G4-EN32		92
Incidentes medioambientales de proveedores	G4-EN33		92
Evaluación de prácticas laborales a proveedores	G4-LA14		92
Incidentes de prácticas laborales de proveedores	G4-LA15		92
Exigencias en DD.HH. a proveedores	G4-HR1		93
Evaluación de DD.HH. a proveedores	G4-HR10		93
Incidentes de DD.HH. de proveedores	G4-HR11		93
Evaluación social de proveedores	G4-SO9		93
Incidentes sociales de proveedores	G4-SO10		93
<b>10</b> Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos	<b>G4-27</b>		<b>94</b>
<b>11</b> Perfil del reporte e índices	<b>G4-28 al G4-33</b>		<b>98</b>
Perfil del reporte	G4-28 al G4-33		99

ÍNDICE GRI +  
PACTO GLOBAL

B

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁG.
<b>1   DERECHOS HUMANOS</b>		<b>Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.</b>		
	INVERSIÓN	G4-HR2	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	73
	EVALUACIÓN	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	80
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	80
	COMUNIDADES LOCALES	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	77
<b>2   DERECHOS HUMANOS</b>		<b>Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.</b>		
	INVERSIÓN	G4-HR1	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	93
	EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	93
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	93
<b>3   EXPECTATIVAS LABORALES</b>		<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	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	67
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	G4-HR4	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	81
<b>4   LABOR</b>		<b>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.</b>		
	TRABAJO INFANTIL	G4-HR6	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	81
<b>5   LABOR</b>		<b>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.</b>		
	TRABAJO FORZOSO	G4-HR5	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	81
<b>6   LABOR</b>		<b>Las empresas deben apoyar la no discriminación en los procesos de selección y ocupación del personal.</b>		
	PRESENCIA EN EL MERCADO	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	69
	PRESENCIA EN EL MERCADO	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	79
	EMPLEO	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	62
	EMPLEO	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	67
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	61
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	61
	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	G4-LA12	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	66 65 60 64
	IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	70

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁG.
	NO DISCRIMINACIÓN	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	73

## 7 | MEDIO AMBIENTE

**Las empresas deben apoyar medidas preventivas para los desafíos ambientales.**

	DESEMPEÑO ECONÓMICO	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	46
	ENERGÍA	G4-EN3	Consumo energético interno	49
	AGUA	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	47
	EMISIONES	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	48
	EMISIONES	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	48
	GENERAL	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	49 51

## 8 | MEDIO AMBIENTE

**Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

	ENERGÍA	G4-EN3	Consumo energético interno	49
	ENERGÍA	G4-EN6	Reducción del consumo energético	N/R
	AGUA	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	47
	AGUA	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	13
	AGUA	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	47
	EMISIONES	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	46 48
	EMISIONES	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	46 48
	EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	50
	EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	50
	EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	50
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	50
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	92
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	92
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	50

## 9 | MEDIO AMBIENTE

**Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.**

	ENERGÍA	G4-EN6	Reducción del consumo energético	N/R
	GENERAL	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	49 51

## 10 | ANTICORRUPCIÓN

**Las empresas deben trabajar en contra de cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.**

	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	80
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	72
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	73
	POLÍTICA PÚBLICA	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	85

ÍNDICE GRI + ISO 26000

C

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

## CLÁUSULA DEL ISO 26000

## PÁG.

**CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

	Relación de las características de una organización con la responsabilidad social	7.2	4
<b>Estrategia y Análisis</b>   G4-1 al G4-2	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	4.7	4
	Gobernanza de la organización	6.2	
	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	7.4.2	
<b>Perfil de la Organización</b>   G4-3 al G4-17	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10	6
	Prácticas laborales	6.4.1 - 6.4.2	
	Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	
	Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4	
	Diálogo social	6.4.5	
<b>Aspectos Materiales y Cobertura</b>   G4-18 al G4-23	Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social	7.8	22
	Reconocer la responsabilidad social	5.2	
	"Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización"	7.3.2	
	La esfera de influencia de una organización	7.3.3	
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>   G4-24 al G4-27	Establecer las prioridades para abordar los asuntos	7.3.4	37
	Identificación e involucramiento con las partes interesadas	5.3	
<b>Perfil de la Memoria</b>   G4-28 al G4-33	Tipos de comunicación sobre responsabilidad social	7.5.3	98
	Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social	7.6.2	
<b>Gobierno</b>   G4-34	Gobernanza de la organización	6.2	9
	"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización"	7.4.3	
	Mejora del desempeño	7.7.5	
<b>Ética e integridad</b>   G4-56	Comportamiento ético	4.4	16
	Anti-corrupción	6.6.3	

**CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

<b>Información sobre el enfoque de Gestión</b> (G4-DMA) G4-19 al G4-21	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	6	22
	Debida diligencia	7.3.1	
	"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización"	7.4.3	
	Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social	7.7.3	
	Mejora del desempeño	7.7.5	

**CATEGORÍA: ECONÓMICA****Aspecto: DESEMPEÑO ECONÓMICO**

G4-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	88
		Participación activa de la comunidad	6.8.3	
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	
		Inversión social	6.8.9	
G4-EC2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	46
G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	66
G4-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	85

**Aspecto: PRESENCIA EN EL MERCADO**

G4-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7	69
		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	
G4-EC6	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	79
		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	

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

## CLÁUSULA DEL ISO 26000

## PÁG.

Aspecto:		CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS		
G4-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	N/R
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	N/R
		Inversión social	6.8.9	N/R
G4-EC8	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7	N/R
		Acceso a servicios esenciales	6.7.8	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	N/R
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.4.5	N/R
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	N/R
Inversión social	6.8.9	N/R		
Aspecto:		PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
G4-EC9	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	91
		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	
Aspecto:		MATERIALES		
G4-EN1	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R

## CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

6.5.1 - 6.5.2 N/R

Aspecto:		ENERGÍA		
		El medio ambiente	6.5.4	N/R
G4-EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	49
G4-EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
G4-EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
Aspecto:		AGUA		
G4-EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	47
G4-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	13 14
G4-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	47
Aspecto:		BIODIVERSIDAD		
G4-EN11	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
G4-EN12	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
G4-EN13	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R
G4-EN14	NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6	N/R

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

## CLÁUSULA DEL ISO 26000

## PÁG.

Aspecto: EMISIONES				
G4-EN15	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	46
G4-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	46
G4-EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN18	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
G4-EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
Aspecto: EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-EN20	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
G4-EN21	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
G4-EN22	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	Prevención de la contaminación	6.5.3	50
		Uso sostenible de los recursos	6.5.4	
G4-EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Prevención de la contaminación	6.5.3	50
G4-EN24	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	Prevención de la contaminación	6.5.3	50
G4-EN25	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 BASILEAZ, Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
G4-EN26	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
Aspecto: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	N/R
G4-EN28	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
Aspecto: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-EN29	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	50
Aspecto: TRANSPORTE				
G4-EN30	IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	N/R
Aspecto: GENERAL				
G4-EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	El medio ambiente	6.5.1 - 6.5.2	51
Aspecto: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES				
G4-EN32	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Evitar la complicidad	6.3.5	92
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	
		Debida diligencia	7.3.1	
G4-EN33	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad	6.3.5	92
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	
		Debida diligencia	7.3.1	
Aspecto: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL				
G4-EN34	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.6	50

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

CLÁUSULA DEL ISO 26000

PÁG.

**CATEGORÍA: SOCIAL**SUB CATEGORÍA: **PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO**

Prácticas laborales

**6.4.1 - 6.4.2****Aspecto: EMPLEO**

G4-LA1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN	Trabajo y relaciones laborales	<b>6.4.3</b>	62 63
G4-LA2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Condiciones de trabajo y protección social Generación de riqueza e ingresos	<b>6.4.4</b> <b>6.8.7</b>	67
G4-LA3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO	Condiciones de trabajo y protección social	<b>6.4.4</b>	67

**Aspecto: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN**

G4-LA4	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	Trabajo y relaciones laborales Diálogo social	<b>6.4.3</b> <b>6.4.5</b>	67
--------	---	--	------------------------------	----

**Aspecto: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

G4-LA5	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Salud y seguridad ocupacional	<b>6.4.6</b>	68
G4-LA6	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	Salud y seguridad ocupacional Salud	<b>6.4.6</b> <b>6.8.8</b>	68
G4-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	Salud y seguridad ocupacional Salud	<b>6.4.6</b> <b>6.8.8</b>	68
G4-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	Salud y seguridad ocupacional	<b>6.4.6</b>	58

**Aspecto: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

G4-LA9	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	<b>6.4.7</b>	61
G4-LA10	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo Creación de empleo y desarrollo de habilidades	<b>6.4.7</b> <b>6.8.5</b>	56 62
G4-LA11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	<b>6.4.7</b>	61

**Aspecto: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

G4-LA12	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	Procesos y estructuras de la toma de decisiones Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Trabajo y relaciones laborales	<b>6.2.3</b> <b>6.3.7</b> <b>6.3.10</b> <b>6.4.3</b>	69 65
---------	--	---	---	----------

**Aspecto: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES**

G4-LA13	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Trabajo y relaciones laborales Condiciones de trabajo y protección social	<b>6.3.7</b> <b>6.3.10</b> <b>6.4.3</b> <b>6.4.4</b>	70
---------	--	--	---	----

**Aspecto: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES**

G4-LA14	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	Evitar la complicidad Trabajo y relaciones laborales Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	<b>6.3.5</b> <b>6.4.3</b> <b>6.6.6</b> <b>7.3.1</b>	92
G4-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad Trabajo y relaciones laborales Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	<b>6.3.5</b> <b>6.4.3</b> <b>6.6.6</b> <b>7.3.1</b>	92

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

## CLÁUSULA DEL ISO 26000

## PÁG.

Aspecto:		EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES		
G4-LA16	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.6	73
SUB CATEGORÍA: <b>DERCHOS HUMANOS</b>		Respeto a los derechos humanos Derechos Humanos	4.8 6.3.1 - 6.3.2	
Aspecto:		INVERSIÓN		
G4-HR1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia Evitar la complicidad Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.3.3 6.3.5 6.6.6	93
G4-HR2	HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS	Evitar la complicidad	6.3.5	73
Aspecto:		NO DISCRIMINACIÓN		
G4-HR3	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad Trabajo y relaciones laborales Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Debida diligencia	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	73
Aspecto:		LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
G4-HR4	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS	Debida diligencia Situaciones de riesgo para los derechos humanos Evitar la complicidad Derechos civiles y políticos Principios y derechos fundamentales en el trabajo Diálogo social Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.5 6.6.6	81
Aspecto:		TRABAJO INFANTIL		
G4-HR5	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL	Debida diligencia Situaciones de riesgo para los derechos humanos Evitar la complicidad Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Educación y cultura	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6 6.8.4	81
Aspecto:		TRABAJO FORZOSO		
G4-HR6	CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO	Debida diligencia Situaciones de riesgo para los derechos humanos Evitar la complicidad Principios y derechos fundamentales en el trabajo Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.10 6.6.6	81
Aspecto:		MEDIDAS DE SEGURIDAD		
G4-HR7	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES	Situaciones de riesgo para los derechos humanos Evitar la complicidad Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.3.4 6.3.5 6.6.6	N/R N/R N/R
Aspecto:		DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA		
G4-HR8	NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	Situaciones de riesgo para los derechos humanos Resolución de reclamaciones Discriminación y grupos vulnerables Derechos civiles y políticos Respeto a los derechos de la propiedad Participación activa de la comunidad	6.3.4 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7 6.8.3	N/R N/R N/R N/R N/R N/R
Aspecto:		EVALUACIÓN		
G4-HR9	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia Situaciones de riesgo para los derechos humanos Evitar la complicidad	6.3.3 6.3.4 6.3.5	80

## CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

## CLÁUSULA DEL ISO 26000

## PÁG.

<b>Aspecto:</b> EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
G4-HR10	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia	6.3.3	93
		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	
G4-HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Debida diligencia	6.3.3	93
		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>Aspecto:</b> MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
G4-HR12	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.6	80

SUB CATEGORÍA: **SOCIEDAD**

<b>Aspecto:</b> COMUNIDADES LOCALES				
G4-SO1	PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	77
		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	
G4-SO2	CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9	N/R
		Prevención de la contaminación	6.5.3	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8	N/R
<b>Aspecto:</b> LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-SO3	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	80
		Anti-corrupción	6.6.3	
G4-SO4	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	72
		Anti-corrupción	6.6.3	
G4-SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	73
		Anti-corrupción	6.6.3	
<b>Aspecto:</b> POLÍTICA PÚBLICA				
G4-SO6	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	85
		Participación política responsable	6.6.4	
<b>Aspecto:</b> PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
G4-SO7	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	N/R
		Competencia justa	6.6.5	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.5	N/R
<b>Aspecto:</b> CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-SO8	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	Respeto al principio de legalidad	4.6	85
<b>Aspecto:</b> EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
G4-SO9	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	Evitar la complicidad	6.3.5	93
		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	
G4-SO10	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad	6.3.5	93
		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 BÁSICOS DEL GRI

## CLÁUSULA DEL ISO 26000

## PÁG.

<b>Aspecto: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>				
G4-SO11	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	<b>6.3.5</b>	80
		Prácticas justas de operación	<b>6.6.1 - 6.6.2</b>	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	<b>6.8.1 - 6.8.2</b>	

SUB CATEGORÍA: **RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS**

<b>Aspecto: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>				
G4-PR1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	14
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	<b>6.7.4</b>	
		Consumo sostenible	<b>6.7.5</b>	
		Salud	<b>6.8.8</b>	
G4-PR2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES	Respeto al principio de legalidad	<b>4.6</b>	14
		Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	<b>6.7.4</b>	
		Consumo sostenible	<b>6.7.5</b>	
		Salud	<b>6.8.8</b>	

<b>Aspecto: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
G4-PR3	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS	Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	<b>6.7.3</b>	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	<b>6.7.4</b>	N/R
		Consumo sostenible	<b>6.7.5</b>	N/R
		Educación y toma de conciencia	<b>6.7.9</b>	N/R
G4-PR4	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad	<b>4.6</b>	N/R
		Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	<b>6.7.3</b>	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	<b>6.7.4</b>	N/R
		Consumo sostenible	<b>6.7.5</b>	N/R
		Educación y toma de conciencia	<b>6.7.9</b>	N/R
G4-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	42
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	<b>6.7.6</b>	

<b>Aspecto: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>				
G4-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO			N/R
G4-PR7	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad	<b>4.6</b>	N/R
		Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	<b>6.7.3</b>	N/R

<b>Aspecto: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>				
G4-PR8	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	43
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores	<b>6.7.7</b>	

<b>Aspecto: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>				
G4-PR9	COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Respeto al principio de legalidad	<b>4.6</b>	84
		Asuntos de consumidores	<b>6.7.1 - 6.7.2</b>	
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	<b>6.7.6</b>	



# LO INVITAMOS A HACERNOS CONOCER SU OPINIÓN

Su evaluación y sugerencias sobre el material publicado en el Reporte de Sustentabilidad nos será de gran utilidad para progresar en la transparencia y utilidad de esta herramienta de comunicación. **Muchas gracias por participar.**

## 1| ¿A qué público de interés de Aguas Cordobesas pertenece?

- Clientes       Comunidad       Accionistas  
 Proveedores       Gobierno       Empleados  
 Medioambiente

## 2| ¿Cómo calificaría en general este Reporte de Sustentabilidad?

- Muy malo      Excelente
- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

## 3| ¿Cuál es su opinión acerca de la información publicada en las siguientes secciones?

- |  | Muy malo              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | Excelente             |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 01. La empresa y el servicio                             | <input type="radio"/> |
| 02. Los temas más relevantes                             | <input type="radio"/> |
| 03. Nuestra gestión con los clientes                     | <input type="radio"/> |
| 04. Nuestra gestión medioambiental                       | <input type="radio"/> |
| 05. Nuestra gestión con los colaboradores                | <input type="radio"/> |
| 06. Nuestra gestión con la comunidad                     | <input type="radio"/> |
| 07. Nuestra gestión con el gobierno                      | <input type="radio"/> |
| 08. Nuestra gestión con los accionistas                  | <input type="radio"/> |
| 09. Nuestra gestión con los proveedores                  | <input type="radio"/> |
| 10. Gestiones claves que surgieron con nuestros públicos | <input type="radio"/> |
| 11. Perfil del reporte e índices                         | <input type="radio"/> |

## 4| ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del Reporte?

- |                              | Muy malo              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | Excelente             |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 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"/> |

## 5| ¿Qué otra información le gustaría encontrar en nuestro próximo Reporte de Sustentabilidad?

## 6| ¿Tiene algún otro comentario sobre nuestro Reporte?

Nombre y Apellido:  
Dirección:  
Teléfono:  
Correo Electrónico:

## ¡Gracias por comunicarse con nosotros!

PUEDEN HACERNOS LLEGAR ESTE FORMULARIO A TRAVÉS DE:

Correo electrónico: [rrhh@aguascordobesas.com.ar](mailto:rrhh@aguascordobesas.com.ar)  
Tel. / Fax: (0351) 4777104  
Dirección postal: Av. La Voz del Interior 5507. X5008 HJY. Córdoba-Argentina  
Oficinas de Atención al Cliente: Humberto Primo 883 - CPC's: Argüello, Centro América, Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador.

Podrá obtener más información sobre la empresa accediendo a nuestro sitio web:

[WWW.AGUASCORDOBESAS.COM.AR](http://WWW.AGUASCORDOBESAS.COM.AR)



AGUAS CORDOBESAS

**[WWW.AGUASCORDOBESAS.COM.AR](http://WWW.AGUASCORDOBESAS.COM.AR)**

Teléfono gratuito las 24 horas:

**0800 800 2482**

Correo electrónico:

**[rrhh@aguascordobesas.com.ar](mailto:rrhh@aguascordobesas.com.ar)**

Redes sociales:



**Oficinas de atención al cliente:**

Humberto Primo 883 y CPC 1s: Argüello, Centro América, Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador