

GRI 4.0

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016

20
AÑOS

TRABAJANDO PARA UNA CIUDAD MEJOR



AGUAS CORDOBESAS

SECCIONES



1

LA EMPRESA Y EL SERVICIO

PAG. 3



2

LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

PAG. 20



3

NUESTRA GESTIÓN CON
LOS CLIENTES

PAG. 35



4

NUESTRA GESTIÓN
MEDIOAMBIENTAL

PAG. 40



5

NUESTRA GESTIÓN CON
LOS COLABORADORES

PAG. 48



6

NUESTRA GESTIÓN CON
LA COMUNIDAD

PAG. 68



7

NUESTRA GESTIÓN CON
EL GOBIERNO

PAG. 76



8

NUESTRA GESTIÓN CON
LOS ACCIONISTAS

PAG. 80



9

NUESTRA GESTIÓN CON
LOS PROVEEDORES

PAG. 83



10

CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON
CON NUESTROS PÚBLICOS

PAG. 89



11

PERFIL DEL REPORTE E ÍNDICES

PAG. 93

1

LA EMPRESA Y EL SERVICIO





CARTA DEL GERENTE GENERAL

G4-1

Estamos orgullosos de presentar nuestro **9° Reporte Anual de Sustentabilidad**, donde informamos nuestra gestión Social, Medioambiental y Económica, con los distintos públicos de interés de **Aguas Cordobesas**. Particularmente en este período hemos iniciado un proceso de alineación de nuestro Sistema de Gestión a las versiones 2015 de las Normas ISO 9.001 de Calidad y 14.001 de Gestión Ambiental, adaptando nuestro sistema a nuevos requisitos, que son de aplicación obligatoria en el año 2018. Esta es una gran oportunidad para innovar y hacer más eficiente la gestión con los Clientes, Colaboradores, Proveedores, Accionistas, Gobierno, la Comunidad y el Medioambiente.

Ser referentes en la construcción de una ciudad mejor, requiere del compromiso constante de trabajar por el bienestar y la satisfacción de la comunidad en general. Esto implica brindar un servicio de calidad, que nuestros colaboradores trabajen a gusto, que nuestros proveedores se desarrollen, que nuestros accionistas obtengan rentabilidad, que ayudemos a mejorar las condiciones de nuestra sociedad y cuidemos nuestro medioambiente.

Con estos lineamientos trabajamos día a día, convencidos que hacen posible la Sustentabilidad de todos.

Un aspecto de suma importancia de este período y en relación a nuestros clientes, fue el avance de algunas obras previstas en el Plan del Cargo Tarifario, aprobadas por el Concedente, que permitirán mejorar la Calidad del Servicio al Cliente, como por ejemplo: la Ampliación de la Aducción de Agua Cruda y Filtros de Arena de la Planta Potabilizadora Suquía, que abastece aproximadamente al 70% de la Ciudad de Córdoba y que permitirá aumentar la producción de agua potable, de 5 m³ a 5,5 m³/segundo.

Otra importante obra iniciada es la nueva Estación Elevadora de Presión Las Violetas, que beneficiará a más de 250.000 habitantes de la zona suroeste y permitirá mejorar la presión de suministro de agua a esta zona.

Por otro lado, nuestra red de distribución alcanzó en este período 4.100 Km. de longitud, para satisfacer la demanda por el crecimiento de la ciudad.

Todos los que somos parte de Aguas Cordobesas, les agradecemos por recibir este informe, convencidos que mediante la transparencia de nuestra acciones, lograremos la confianza y la valoración que anhelamos.

Ing. Enrique Sargiotto
GERENTE GENERAL AGUAS CORDOBESAS

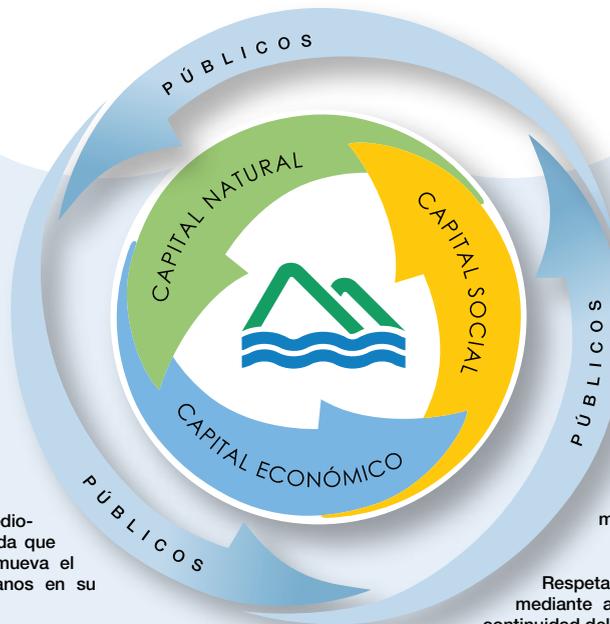
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

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 medioambiental, 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.





PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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

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%.

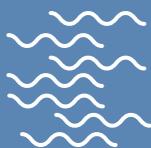
La administración central funciona en el edificio corporativo de la

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 22 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 9.001 de Calidad, ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio, ISO 14.001 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional. Asimismo, en el 2012 **Aguas Cordobesas** adhirió a la Norma ISO 26.000 de RSE como guía para sus acciones de responsabilidad social empresaria y en el año 2013, 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.

2
PLANTAS

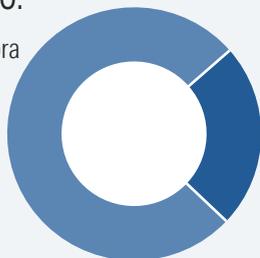


ABASTECIMIENTO:

Planta Potabilizadora

Suquía

73%



Planta Potabilizadora

Los Molinos

27%

Sede
Administrativa Central

Sede de
Atención al Cliente

6

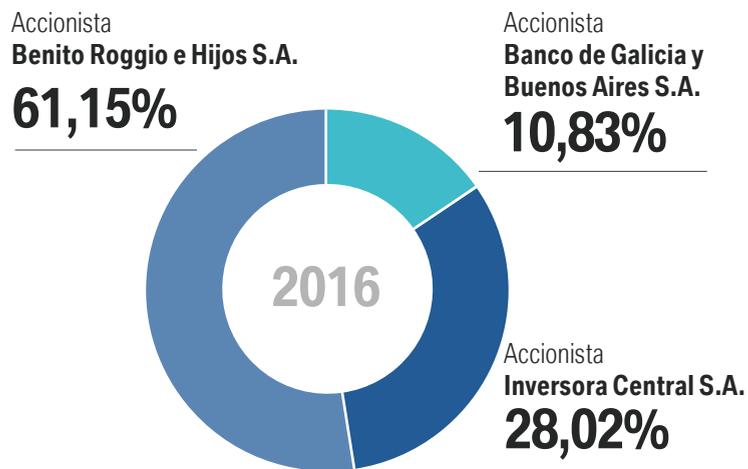
Oficinas de **Atención al Cliente** descentralizadas

22

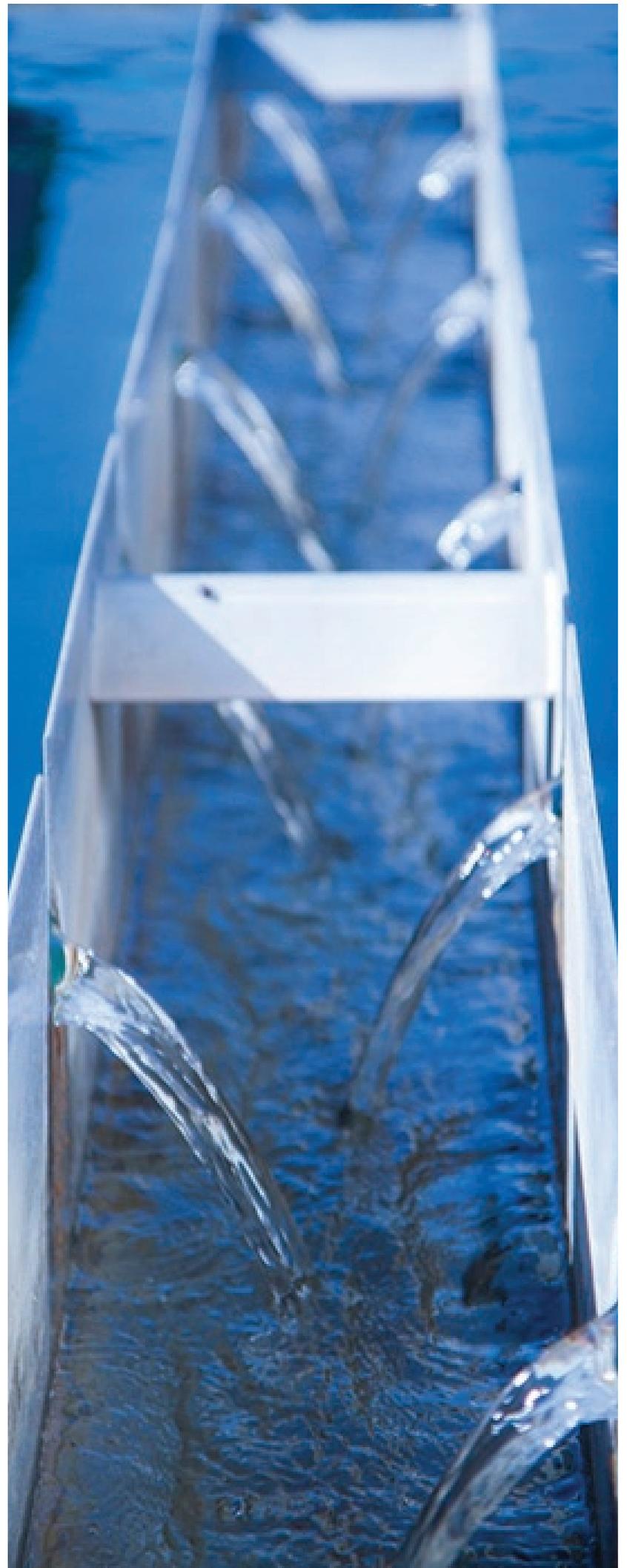
Estaciones
Elevadoras de Presión

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE AGUAS CORDOBESAS S.A.

G4-17



Los accionistas, en su totalidad,
son de Argentina.



LA ESTRUCTURA FUNCIONAL

G4-34



GABRIEL TRIUNFO
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



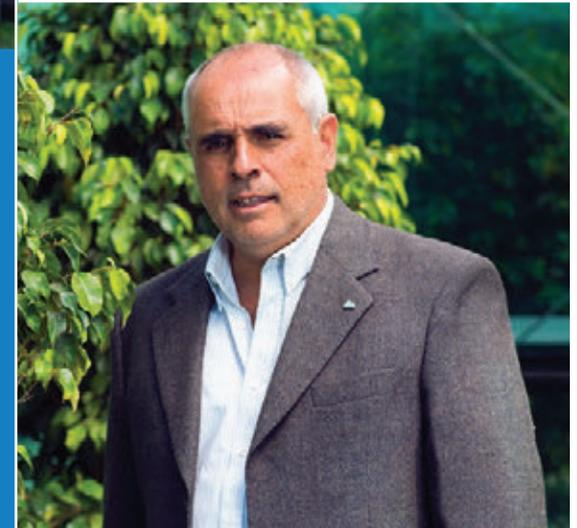
ENRIQUE SARGIOTTO
GERENTE GENERAL



CARMEN BROUDEUR
GERENTE COMERCIAL



HÉCTOR RANDANNE
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y SISTEMAS



ALBERTO GIRBAL
GERENTE DE OPERACIONES TÉCNICAS

DIRECCIÓN GENERAL

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



GABRIELA ESPER
JEFE DE GESTIÓN LEGAL
Y CONTRACTUAL

CHRISTIAN RUIZ
JEFE DE ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS HUMANOS

ANA ARMESTO
JEFE DE INGENIERÍA

GABRIEL TRIUNFO
GERENTE DE RECURSOS
HUMANOS

ALEJANDRO MONTENEGRO
JEFE DE DESARROLLO DE
RECURSOS HUMANOS Y AUDITORÍA

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

Es el órgano responsable de promover el cumplimiento de los lineamientos estratégicos establecidos en la Política de Sustentabilidad, administrar las herramientas del Modelo de Gestión y controlar los planes de acción vinculados.

Asimismo, tiene a su cargo la gestión de los riesgos que puedan afectar a la empresa y a sus públicos de interés y la generación de informes de desempeño e indicadores que permitan detectar las oportunidades de mejora del sistema.



MAGNITUD DE NUESTRA EMPRESA

G4-9

DATOS GENERALES

G4-9 . AC-4

INDICADOR		2014	2015	2016
	Nº TOTAL DE EMPLEADOS	478	478	479
	Nº DE CENTROS DE OPERACIONES	10	10	10
	VENTAS NETAS	536.177,82	723.530,28	966.326,21

CAPITALIZACIÓN		2014	2015	2016
	DEUDA	495.507.000	776.825.000	1.047.216.000
	PATRIMONIO	125.567.000	161.179.000	169.238.000
	Nº DE PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS	1	1	1
	TOTAL DE CLIENTES (UNIDADES DE FACTURACIÓN)	493.957	501.159	507.715

NUESTROS SERVICIOS: LA POTABILIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL AGUA

G4-4



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 hm³ 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 hm³ de capacidad) es la fuente de provisión de la **Planta Potabilizadora Los Molinos**, que abastece el sureste de la ciudad. El agua es captada por la empresa desde el canal Los Molinos-Córdoba.

El transporte hasta la toma de captación ubicada en la margen derecha del canal está a cargo de la provincia. Desde ambos lugares de captación, el agua cruda se traslada mediante conductos cerrados hasta las plantas de potabilización.



2

POTABILIZACIÓN

Se refiere al proceso mediante el cual el agua cruda que ingresa a las plantas potabilizadoras, se convierte en un producto apto para el consumo humano. Dicho proceso se realiza en las dos plantas potabilizadoras de la empresa: **Planta Suquía y Planta Los Molinos**.



3

DISTRIBUCIÓN

El agua ya potabilizada se transporta por un conjunto de conductos cerrados hacia los domicilios de cada uno de nuestros usuarios: hogares, industrias, escuelas, hospitales, etc. Este conjunto de tuberías, válvulas, hidrantes y otros elementos de maniobra, forman la red de distribución que se encuentra enterrada.

El trazado de la red coincide con el de la ciudad y se encuentra instalada por calzada y/o por vereda, llevando agua potable hasta los puntos de conexión de cada uno de los usuarios.



4

COMERCIALIZACIÓN

La empresa se encarga de facturar y cobrar el servicio prestado.

Aguas Cordobesas cuenta con dos regímenes de facturación: el medido y el no medido. En la comercialización del servicio intervienen los procesos de ventas, cobranzas y gestión de clientes.

LAS FUENTES NATURALES DE AGUA

G4-EN9

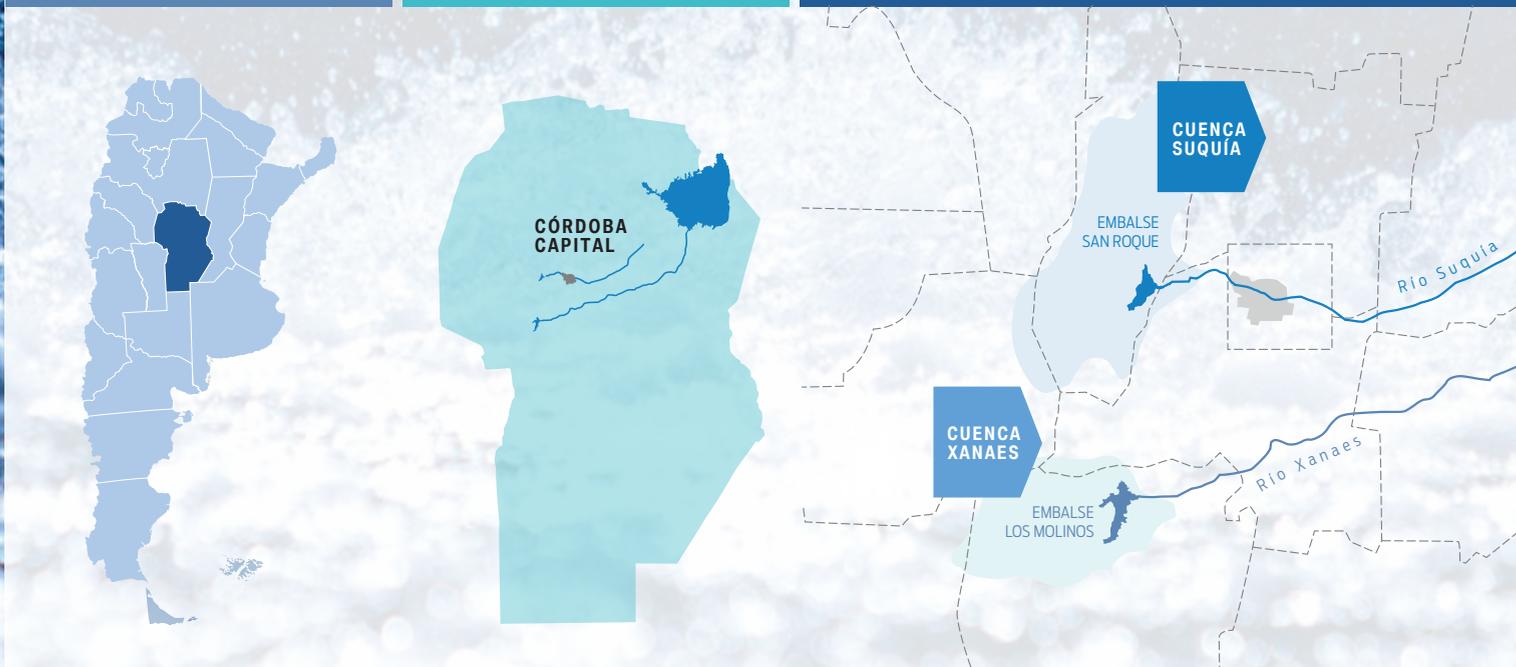
El inicio del ciclo de la gestión del agua comienza con el aprovisionamiento de agua dulce desde las cuencas hídricas, ubicadas en las cercanías de la ciudad de Córdoba. La cuenca Suquía cuenta con un embalse regulador, el dique San Roque, enclavado en zonas aledañas a Carlos Paz. A su vez, la cuenca

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

CÓRDOBA

CUENCAS HÍDRICAS



CUENCA SUQUÍA

- Embalse San Roque: 200 hm³
- Conducción de agua cruda hasta las tomas en **La Calera** (a cargo de la provincia de Córdoba).
- Lago con mayor eutrofización, pero el más confiable en cuanto a su sistema de abastecimiento.

CUENCA XANAES

- Embalse Los Molinos: 300 hm³
- 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.



LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA QUE PROVEEMOS

G4-EN9

El agua es esencial para la vida, por ello los requisitos y obligaciones sobre la calidad del servicio de agua potable están definidos en el Anexo 5 del Contrato de Concesión del Servicio Público de suministro de agua potable de la ciudad de Córdoba:

	IMPACTO EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD G4-PR1	2014	2015	2016
INDICADOR	INDICADOR	2014	2015	2016
	(%) de categorías de productos y servicios * significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	100%	100%	100%

* Agua potable

	INCIDENTES POR LA CALIDAD DEL AGUA G4-PR2	2014	2015	2016
INDICADOR	INDICADOR	2014	2015	2016
	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron multa o castigo	0%	0%	0%
	Incidentes derivados del incumplimiento de códigos voluntarios	0%	0%	0%
	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron una amonestación	0%	0%	0%

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

G4-EN9



PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE EN M ³ AC-7			
INDICADOR	2014	2015	2016
Planta Suquía	119.041.664	116.257.128	116.494.478
Planta Los Molinos	44.986.608	47.442.805	46.572.640
Pozos	S/M*	S/M*	S/M*
DOTACIÓN DE PRODUCCIÓN SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA AC-5			
Población Total - Habitantes	1.350.467	1.355.734	1.361.022
Población servida directa	1.507.523	1.527.137	1.547.091
Población servida directa + indirecta	1.516.383	1.535.967	1.555.971
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>	399	394	389
PRESIÓN DE SUMINISTRO EN LA RED AC-13			
(%) de puntos fijos con presiones >10 mca >18 h * <small>* Meta contractual de presión de suministro</small>	94,0%	99,52%	99,52%
COBERTURA DIRECTA DEL SERVICIO AC-6			
Cobertura directa <small>(%) 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%	98%	98%
RED DE DISTRIBUCIÓN AC-9			
Red de distribución (Km.)	3.991,97	4.058,94	4.091,82
Red incorporada en período (Km.)	20,38	66,98	32,87

* S/M Sin Medición



LA ÉTICA

G4-56

En el año 2013, la empresa reformuló el Sistema de Conducta y Ética Empresarial existente, que fue presentado 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 la organización y el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos por las normas, procedimientos e instructivos de la empresa.

EL SISTEMA SE COMPONE DE TRES ELEMENTOS FUNDAMENTALES:

1. NORMA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL
2. MECANISMOS DE CONSULTA Y DENUNCIA
3. 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
- 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 - X5008HJY - Córdoba
- Enviar un correo electrónico a 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.



LA PREVENCIÓN

G4-14



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, cumplir con las estrategias de la empresa y minimizar sus impactos negativos. Se relevan todos los riesgos que pueden afectar a la empresa y a sus públicos, según su Mapa Estratégico (éste contempla temas de Calidad, S.yS.O., 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>



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



ADHESIONES, CONVENIOS Y ASOCIACIONES

G4-15 . G4-16

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

ADHESIONES, CERTIFICACIONES Y CONVENIOS

- Norma ISO 9.001 de Calidad
- Norma ISO 14.001 de Medioambiente
- Norma OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional
- Norma ISO/IEC 17.025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- Norma ISO 26.000 de RSE (Responsabilidad Social Empresaria)
- GRI (Global Reporting Initiative)
- Pacto Global de la ONU
- Convenio Colectivo de Trabajo S.O.C. y FE.N.T.O.S.
- Convenio con el Ceprocot y la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica del Ministerio de Ciencia de la Nación, de investigación del lago San Roque y sus ríos afluentes
- Convenio marco de colaboración con la Universidad Nacional de Córdoba
- Convenio con Fundación Junior Achievement para la implementación de programas educativos en colegios de la ciudad de Córdoba
- Convenio con el Ministerio de Industria, Comercio y Minería del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de programas de pasantías técnicas de formación profesional
- Adhesión a Programa Primer Paso (P.P.P.), del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de primeras prácticas laborales
- Convenio de prácticas profesionales con la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Córdoba y otras instituciones educativas terciarias y secundarias



ASOCIACIONES

- A.I.D.I.S. (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)
- CO.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.DE.A. (Fundación para la Defensa del Recurso Agua)
- I.A.R.S.E. (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria)
- I.W.A. (International Water Association)
- I.A.E.F. (Instituto Argentino de Economía y Finanzas)
- La.Se.I.Si.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 Cañada
- Fundación Banco de Alimentos
- Club de Empresas Comprometidas
- Fundación Córdoba Mejora
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- Instituto de Formación Fundación U.O.C.R.A.

ARTICULACIONES

- Centro de Investigaciones de la Región Semiárida (C.I.R.SA.)
- Colegio de Arquitectos de la Provincia de Córdoba
- Colegio de Ingenieros Especialistas (C.I.E.C.)
- 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 U.O.C.R.A.
- 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
- Secretaría de Deportes y Recreación de la Municipalidad de Córdoba
- A.D.E.C. Agencia para el Desarrollo Económico de la ciudad de Córdoba

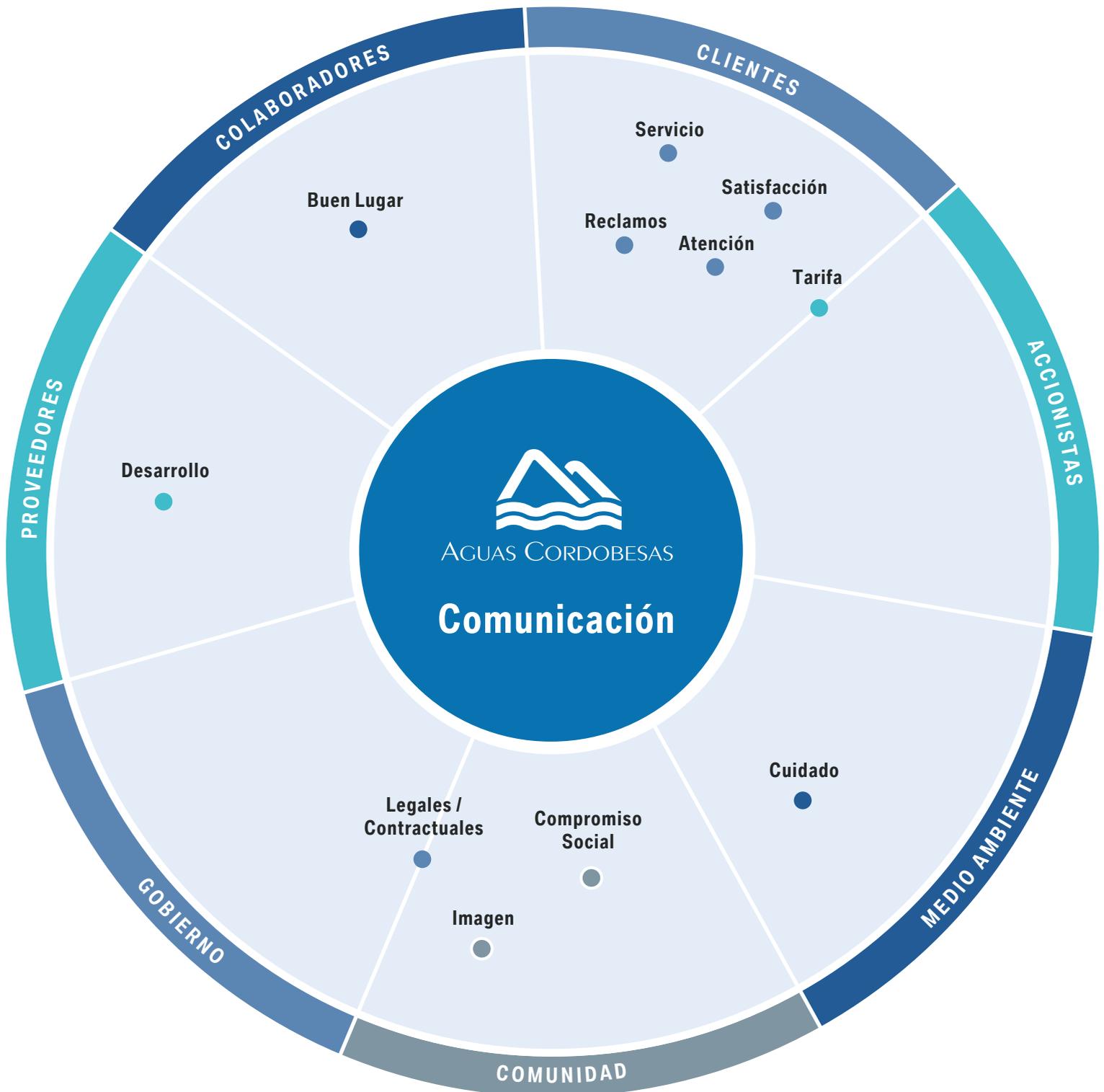
2

LOS TEMAS
MÁS RELEVANTES



LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS DIFERENTES PÚBLICOS

G4-19 . G4-20 . G4-21





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).

“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.

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 9.339), se expresan los niveles de calidad con los que se debe proveer el servicio a los usuarios.

Entre los factores de mayor importancia para la prestación del servicio en las condiciones establecidas, se destacan:

A) INSUMOS Y SERVICIOS CRÍTICOS

Garantizar la provisión de los insumos y servicios críticos para la prestación del servicio resulta vital. Sin ellos, se pondría en riesgo la salud de la población y se incurriría en incumplimientos contractuales, pérdida de imagen, mayores costos y otras consecuencias negativas para la empresa y sus clientes.

Debido a la criticidad del tema, se realiza sistemáticamente un seguimiento de este riesgo a través de la evaluación de riesgos y contingencias de la empresa y se dispone de un Plan de Prevención y Emergencia para estos casos, 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.

El nivel de conformidad de los usuarios sobre la Calidad de Atención al Cliente, es medido a través de encuestas. La implementación de los canales de atención y herramientas de gestión, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

La 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.

D

RECLAMOS DE LOS CLIENTES

Es considerado principalmente el tiempo de respuesta o solución a las solicitudes o reclamos de los clientes, según sus expectativas y la magnitud del reclamo a resolver (Cobertura interna y externa).

La pronta solución a los reclamos de los clientes es crítica, ya que impacta en su satisfacción sobre el servicio, la imagen de la empresa y pueden generar importantes costos, si la causa de los mismos afecta a la infraestructura de la red de distribución o de terceros, o bien, derivan en incumplimientos al contrato de concesión. El mismo contrato establece que el 90% de los reclamos por Falta de Agua deben resolverse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas. Por otra parte, el 20% de los reclamos por Escapes en la red de distribución, deben resolverse en menos de 24 horas y el 100% en menos de 72 horas.

Para su gestión, la empresa dispone de procedimientos, instructivos y registros, equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación específicos y personal capacitado. Mediante los canales de atención al Cliente, se derivan los reclamos al Centro de Programación de Operaciones para la intervención y resolución, a través de cuadrillas con vehículos y equipamiento técnico que intervienen en la vía pública. El nivel de conformidad de los usuarios sobre la resolución de reclamos, es medido a través de encuestas.

La implementación de los canales de atención y resolución de reclamos, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

CON LOS CLIENTES Y LOS 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 01/08/08. 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.



La pronta solución a los reclamos de los clientes es crítica para la gestión del negocio.



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 una Resolución que emite el organismo de control (E.R.Se.P.).

El cumplimiento de las condiciones exigidas a la empresa para solicitar la revisión y actualización de la tarifa, es verificado por auditores externos contables y técnicos. Estos son los encargados de certificar la coherencia y veracidad de los datos de los informes que acompañan cada una de las presentaciones efectuadas por la empresa ante el ente de control.

B) DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Obtener utilidades en los negocios constituye uno de los objetivos fundamentales de toda empresa; es lo que motiva a los accionistas a invertir y arriesgar su capital en un emprendimiento, en contraprestación a la entrega de un bien o servicio para los clientes. Además de ello, la rentabilidad permite cumplir con las obligaciones financieras y sostener la operación de la empresa, así como también dotarla, durante contextos económicos desfavorables, de mayor facilidad para obtener fuentes de financiamiento.

«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 2006, solo se distribuyeron utilidades en las asambleas del 14/06/2016 y 12/12/2016. 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.

También se suma a esta realidad, el asincronismo entre el momento en que ocurren los mayores costos por variaciones de precios y aquel en que son reconocidos en la tarifa, situación que en un contexto inflacionario afecta las utilidades de la compañía y la obliga a financiar temporalmente los mayores costos del servicio.

A través de consultores contables externos se realizan auditorías contables a los balances correspondientes a cada periodo, según normas vigentes en la República Argentina. Estas, a su vez, han sido adoptadas por el C.P.C.E. de la provincia de Córdoba, constatándose la razonabilidad en los resultados de sus operaciones, variaciones de patrimonio neto y flujo de efectivo.

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

CON EL GOBIERNO Y LA COMUNIDAD

F

EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES

Es el compromiso que asume la organización en cumplir las normativas legales a nivel nacional, provincial, municipal y las adhesiones voluntarias a iniciativas de desarrollo sustentable que la empresa adopta, como así también, los requisitos contractuales que vinculan la relación de Aguas Cordobesas con el concedente en el Contrato de Concesión (Cobertura interna y externa).

A) CONTRATO DE CONCESIÓN

El contrato de concesión, 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.

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 mas 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.

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

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

- ✓ ISO 9.001 DE CALIDAD
- ✓ ISO 14.001 DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
- ✓ OHSAS 18.001 DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL
- ✓ ISO/IEC 17.025 DE ACREDITACIÓN DE ENSAYOS DE LABORATORIO
- ✓ ISO 26.000 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 17.025 acredita los ensayos realizados por el Laboratorio. La responsabilidad de administrar y mantener la certificación de estas Normas recae sobre el proceso de Auditoría. Por otra parte, el proceso de Desarrollo de RR.HH. administra y mantiene la adhesión y cumplimiento de los requisitos de las últimas normativas, que no son certificables.

Para controlar el cumplimiento de las normativas contables e impositivas se contrata a consultores que realizan auditorías externas para verificar periódicamente la razonabilidad de los datos de los balances económicos y el resultado de caja de la empresa. Por otro lado, el cumplimiento de la legislación laboral y medioambiental se verifica con auditorías externas anuales, contratadas para tal fin, además del control y asesoramiento de estudios jurídicos externos y del área legal de la organización.

El cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9.001, 14.001 y OHSAS 18.001, es verificado a través de auditorías internas anuales llevadas a cabo en todos los procesos y establecimientos de la organización. Además, la certificación de estas normas es realizada a través de auditorías externas anuales, a cargo del IRAM. El cumplimiento de los lineamientos de las normativas restantes se establece por medio de controles internos a cargo del proceso de Desarrollo de RR.HH. y de las mismas auditorías internas que controlan dicho proceso.

CON LA COMUNIDAD

G

LA COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD EN GENERAL

Son las iniciativas de comunicación, participación y consultas que la empresa establece por distintos medios a sus públicos de interés para conocer y satisfacer sus expectativas (Cobertura interna y externa).

El conocimiento mutuo de necesidades, expectativas y posibilidades entre la empresa y sus públicos de interés son la base del entendimiento para lograr acuerdos que puedan satisfacer a las partes involucradas. Para lograrlo, además de voluntad y compromiso, resulta necesario disponer de medios de comunicación acordes a cada público, que permitan informar, consultar y participar de los temas importantes.

El objetivo radica en generar un dialogo 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, esta 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.

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

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.

"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 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.

EL COMPROMISO SOCIAL CON LA SALUD, LA EDUCACIÓN, LA NUTRICIÓN Y LA INCLUSIÓN

Es la responsabilidad que asume la organización con la Comunidad, en la promoción del desarrollo social, económico y medioambiental, mediante acciones y programas de concientización y ayuda a grupos vulnerables y organismos de bien común (Cobertura interna y externa).

Aguas Cordobesas es una empresa local que opera en la ciudad de Córdoba. Esto nos impulsa a asumir el compromiso de generar acciones en la comunidad que contribuyan al desarrollo y la integración social, se comprometan con el medioambiente, brinden un buen servicio y cumplan con la legislación vigente.

Asimismo, junto con los colaboradores, a través del voluntariado se promueve y se concientiza sobre el cuidado de los recursos naturales y las personas. Por este motivo, desde el año 2012 se tomaron como referencia los lineamientos de la Norma ISO 26.000, como guía para las acciones de responsabilidad social y en el 2013 se adhirió a los principios del Pacto Global, convencidos 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 periodo 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.

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 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).

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.

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.

CLIMA LABORAL

Promover un buen clima de trabajo, en el que se tenga en cuenta las expectativas personales, la calidad de vida y el ambiente laboral, contribuye a que las personas potencien sus capacidades y se comprometan con la organización y su trabajo.

El Clima laboral se mide mediante la Encuesta de Clima Laboral. Para evaluar la eficacia de este enfoque, los mecanismos aplicados por la organización son variados. Algunos de ellos son ejecutados por organismos externos, tal es el caso de las auditorías de cumplimiento de las Normas ISO 9.001, ISO 14.001 y OS HAS 18.001, 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 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.

La sustentabilidad de los recursos naturales constituye un elemento fundamental que permitirá garantizar la calidad de vida de nuestra generación y de las generaciones futuras. Por este motivo, Aguas Cordobesas considera importante desarrollar acciones de concientización y preservación del medioambiente.

La preservación del recurso en cantidad y calidad es un objetivo prioritario. Más allá de que las fuentes de agua cruda no son gestionadas por Aguas Cordobesas, preocupa el cuidado y preservación de las cuencas hídricas que abastecen a la ciudad de Córdoba, por su impacto en la calidad del servicio brindado a los clientes.

«**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 14.001 de Gestión Medioambiental.
- Implementación de auditorías internas y externas medioambientales.
- Procedimientos de gestión de residuos, derrames y vertidos.
- Eficiencia en el uso del agua cruda en las plantas potabilizadoras.
- Implementación de equipo de identificación y cuantificación on-line, de clorofila de agua cruda.
- Estudios de monitoreo de evolución del estado eutrófico de los lagos San Roque y Los Molinos.
- Control de presiones en la red de distribución y estaciones elevadoras de presión.
- Detección y reparación temprana de fugas visibles e invisibles por medios acústicos y gases trazadores.
- 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



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 compromiso que se asume en la política empresarial. Para concretar este compromiso, más allá de los beneficios económicos que surgen de la relación comercial por la contratación de sus servicios, se implementa un programa de desarrollo para los proveedores críticos.

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.

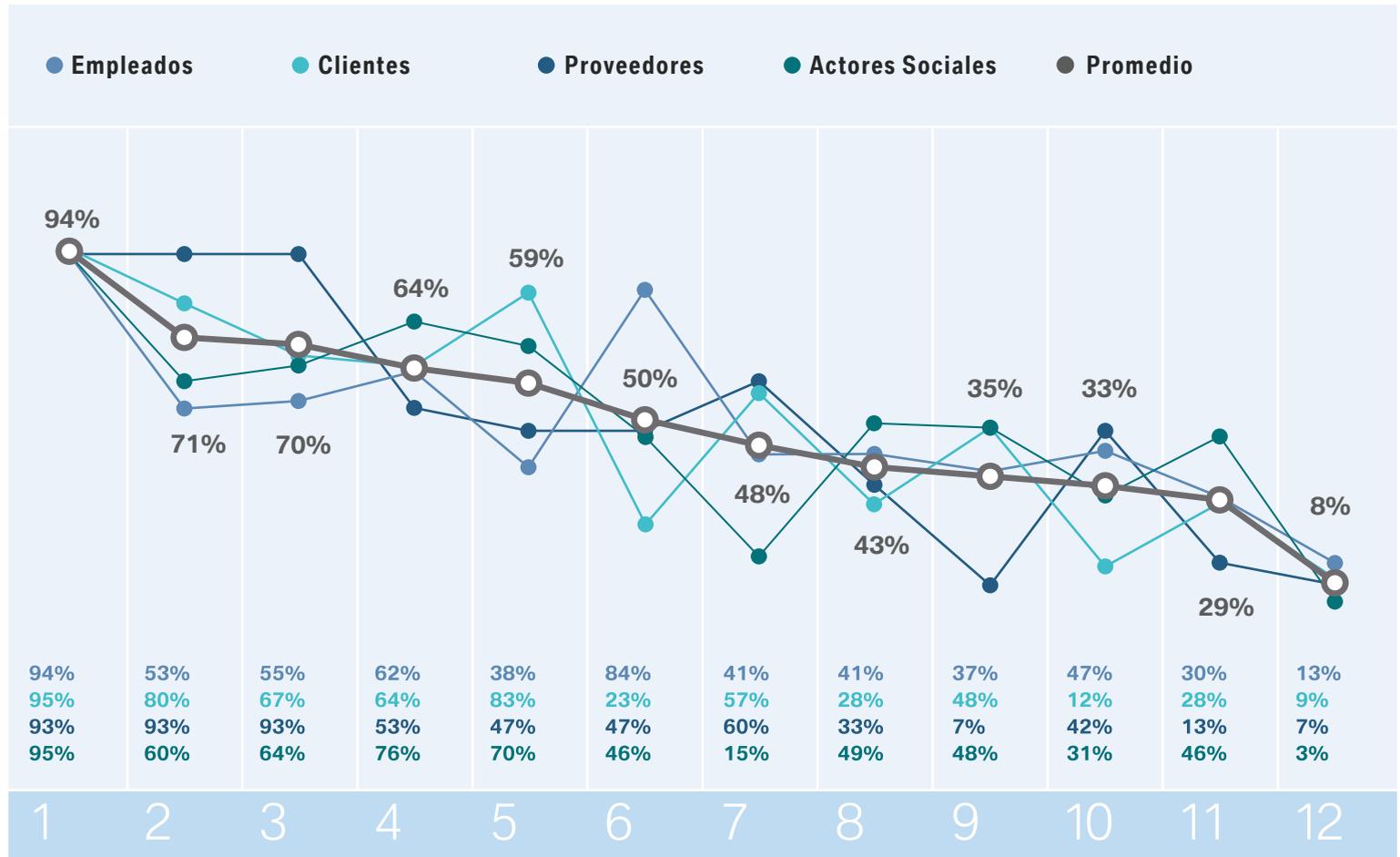
CAMBIOS IMPORTANTES EN EL PERÍODO

G4-22 · G4-23

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.



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



REFERENCIAS

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

CÓMO IDENTIFICAMOS LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

G4-18

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

<p>ETAPA</p> <p>1</p> 	<p>ETAPA</p> <p>2</p> 	<p>ETAPA</p> <p>3</p> 
<p>La primera 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>La tercera etapa incluyó los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 D.M.A. (Disclosure on Management Approach) de cada aspecto. 5. Identificación de los indicadores a reportar.



NUESTROS PÚBLICOS

G4-24 . G4-25

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 –**Cientes, Colaboradores, Comunidad, Proveedores, Gobierno, Accionistas y Medioambiente**–, surgió del análisis de las necesidades y

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

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

Es nuestro desafío buscar e implementar medios de comunicación, participación y consulta, para mejorar nuestros servicios, la relación que tenemos con nuestros públicos y satisfacer sus expectativas.



3

NUESTRA GESTIÓN
CON LOS CLIENTES

NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

G4-26



CLIENTES

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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].
INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO	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. 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. [Resultados: Indicador G4-PR5].
INFORMACIÓN Y SERVICIOS VÍA WEB	Disponemos de un sitio web destinado a clientes y el público en general, brindándoles la posibilidad de realizar diversas consultas y trámites de modo remoto. Dentro de las funcionalidades orientadas para brindar un mejor servicio de atención al cliente, se encuentra: chat on-line, solicitud de turnos de atención, consulta de trámites, seguimiento de consumos, impresión de facturas, información de trabajos programados en la red, reparaciones, entre otros. Asimismo, el sitio cuenta con información útil para los diferentes públicos de interés, resalta las temáticas medioambientales y de cuidado del agua a través de programas educativos y de concientización.



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



CLIENTES

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	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.
CALL CENTER (SERVICIO 0800)	La empresa dispone de una línea de atención telefónica gratuita, a través de la cual los clientes pueden comunicarse desde cualquier punto del país los 365 días del año, durante las 24 horas, para hacer reclamos del servicio o realizar consultas varias.
REDES SOCIALES	Con el propósito de llegar a todos nuestros públicos y mantenerlos informados sobre las novedades relativas al servicio, la comunidad y temas de interés común, y por otro lado, recibir feedback de nuestros seguidores, se han agregado a nuestros canales de comunicación y participación, distintas redes sociales, tales como Facebook, Twitter y LinkedIn, que operan en forma cotidiana.
FACTURA DEL SERVICIO	En el dorso de la factura del servicio, se provee información de interés general, como por ejemplo: novedades del servicio, acciones con la comunidad, difusión de organizaciones de bien común, campañas, etc.
GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención (G4-14).

INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

LOS CLIENTES AC-4			
INDICADOR	2014	2015	2016
Total de Clientes (unidades de facturación)	493.957	501.159	507.715
Residenciales	434.946	440.605	446.362
No residenciales	38.651	40.593	41.617
Estado y Culto	2.245	2.279	2.313
Baldíos	18.075	17.643	17.382
Otros	40	39	41

OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN AC-36				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	86%	86%	86%	
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	100%	100%	100%	
Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	75%	75%	76%	
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	83,25%	100%	69%	

 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE G4-PR5 . AC-17					
INDICADOR	2014	2015	2016		
ENCUESTA MENSUAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES *	Índice de satisfacción general cliente externo	86,29%	88,08%	88,00%	
	Índice de satisfacción cliente externo producción	71,00%	76,01%	73,09%	
	Satisfacción de producto	71,00%	76,01%	73,09%	
	Índice de satisfacción cliente externo distribución	81,00%	80,24%	83,00%	
	Satisfacción de producto	71,00%	76,01%	73,09%	
	Satisfacción de presión	75,00%	74,41%	78,00%	
	Satisfacción cuadrillas	88,00%	85,43%	87,00%	
	Índice de satisfacción cliente externo ventas	83,00%	81,14%	80,00%	
	Satisfacción de resolución de trámites	83,00%	80,86%	80,00%	
	Satisfacción de facturación	83,00%	81,79%	81,00%	
	Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas	93,00%	92,90%	94,00%	
	Satisfacción de cajas	S/D	S/D	S/D	
	Satisfacción de estudios jurídicos	95,93%	96,23%	97,00%	
	Satisfacción de gestión domiciliaria	S/D	S/D	S/D	
	Satisfacción de gestión social	90,89%	91,26%	92,00%	
	Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes	91,15%	94,03%	95,00%	
	Satisfacción de atención personalizada	92,88%	95,78%	96,50%	
	Satisfacción de atención telefónica	88,40%	92,24%	93,00%	
	Satisfacción de relaciones con la comunidad	94,21%	94,39%	95,00%	
	Satisfacción cajas	91,43%	93,99%	94,50%	
INVESTIGACIÓN SEMESTRAL DE MERCADO	Índice semestral de satisfacción de cliente externo	73,33%	76,23%	74,15%	
	Índice de satisfacción de cliente externo 1° Semestre	70,73%	74,43%	71,99%	
	Índice de satisfacción de cliente externo 2° Semestre	75,92%	78,03%	76,31%	
	Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	68,5%	78,5%	79,0%	
	Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	65,0%	71,0%	77,5%	

* 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.

AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS AC-15			
INDICADOR	2014	2015	2016
Afluencia total de clientes	744.702	730.837	720.112
Oficina comercial central	245.268	221.794	211.401
C.P.C.	265.431	265.581	252.741
Atención telefónica	234.003	243.462	255.520
Total de Trámites	248.744	252.286	242.800
Consultas	154.173	160.654	152.884
Solicitudes	51.975	52.066	47.529
Reclamos	42.596	39.566	42.387
Índice de Exposición *	42,00	41,10	39,85
Índice de Conflictividad *	7,20	6,60	6,96

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

PARQUE MEDIDO AC-33			
Cuentas medidas	27%	27%	28%

INVERSIONES DE MANTENIMIENTO AC-34			
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	6,91%	7,04%	6,06%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	36.923,11	50.580,64	58.200,44

INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN AC-35			
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre ingresos de explotación	1,53%	2,44%	11,26%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	8.152,99	17.545,86	107.296,88

 RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD G4-PR8			
INDICADOR	2014	2015	2016
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	0	0	0
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	0	0	0



4

NUESTRA GESTIÓN
MEDIOAMBIENTAL

NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

G4-26



MEDIOAMBIENTE

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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 14.001 de Gestión Medioambiental y son realizadas en todos los procesos y establecimientos de la empresa.
ASOCIACIONES Y ARTICULACIONES CON INSTITUCIONES POR EL MEDIOAMBIENTE	Son acciones de concientización, educación, investigación, etc. desarrolladas a partir de solicitudes de instituciones medioambientalistas, con quienes la empresa se asocia, articula o financia, en pro del cuidado del medioambiente, generalmente de frecuencia anual.
PLAN DE SEGUIMIENTO DE CONTROLES MEDIOAMBIENTALES	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, Precusores químicos, Protección Ambiental, Agua, Tránsito y Seguridad Vial y Otros temas.
GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención (G4-14).

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





CÁLCULO DE NUESTRAS EMISIONES

G4-EN15 . G4-EN16

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 (CO₂), el metano (CH₄) y el óxido nitroso (N₂O). Cabe destacar que no se consideran otros Gases Efecto Invernadero (G.E.I.) como los hidrofluorocarbonos (HFC's) y los perfluorocarbonos (PFC's), ya que el proceso analizado no presenta fuentes de emisión de dichos gases.

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

- **ISO 14.040: GESTIÓN AMBIENTAL.** Análisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- **ISO 14.044: GESTIÓN AMBIENTAL.** Análisis del ciclo de vida: requisitos y directrices.
- **GHG PROTOCOL PRODUCT ACCOUNTING AND REPORTING STANDARD:** desarrollado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, basado en las metodologías de análisis de ciclo de vida establecidas en la norma ISO 14.040 e ISO 14.044. Incluye principios específicos para la evaluación de las emisiones de gases de efecto invernadero en el ciclo de vida de bienes y servicios.

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

Para convertir los datos primarios y secundarios de la actividad en emisiones de GEI, se procede a multiplicar los datos de actividad por el factor de emisión asociado a la misma. Factor de emisión: GEI emitidos en relación a una unidad de actividad (kg de CO₂ por m³ distribuido).

INFLUENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

G4-EC2

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



OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES AC-37				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	5000	5050	5957	
Cumplimiento Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	100%	100%	100%	
Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%	100%	
Cumplimiento Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%	100%	

EFICIENCIA DE PLANTAS* AC-20				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Planta Suquía	97,03%	97,22%	97,17%	
Planta Los Molinos	95,47%	95,25%	96,22%	

* Aguas entregada a la red / Agua cruda

 CONSUMO DE AGUA DE FUENTES NATURALES G4-EN8				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Captación total de agua cruda (M³)	169.962.256	169.387.969	168.292.889	
Captación agua cruda Planta Suquía (M³)	122.839.262	119.577.624	119.891.166	
Captación agua cruda Planta Los Molinos (M³)	47.122.994	49.810.345	48.401.723	
Captación agua cruda Pozos (M³)	0	0	0	

 AGUA REICLADA G4-EN10				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en M³	2.085.000	418.200	186.420	
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada	1,23%	0,25%	0,11%	

* Las variaciones de volúmenes de agua reciclada se deben 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).


EMISIONES / CLIENTES
 AC-38

INDICADOR	2014	2015	2016
Emisiones directas (Tn Co₂) / Total de Clientes (M)	0,89	0,88	0,87
Emisiones indirectas (Tn Co₂) / Total de Clientes (M)	21,60	20,25	19,50


EMISIONES
 G4-EN 15 . G4-EN16

INDICADOR	2014	2015	2016
Emisiones directas Tn Co₂	437,33	441,48	442,94
Flota propia	394,57	393,75	393,18
Otros equipos de combustión interna	42,76	47,73	49,76
Emisiones indirectas Tn Co₂	10.667,17	10.147,91	9.902,90
Gas	104,51	93,92	113,11
Electricidad	10.562,66	10.053,99	9.789,79

CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA POR CLIENTES
 AC-39

INDICADOR	2014	2015	2016
Consumo de Nafta (Lts) / Total de Clientes (M)	207,11	216,41	202,26
Consumo de Gasoil (Lts) / Total de Clientes (M)	142,68	139,34	150,60
Consumo de GNC (M³) / Total de Clientes (M)	8,38	2,64	0,83
Consumo de Gas (M³) / Total de Clientes (M)	108,50	96,11	114,24
Consumo de Energía Eléctrica (Kw/h) / Total de Clientes (M)	42.767,54	40.122,95	38.564
Consumo de Aceites (Lts) / Total de Clientes (M)*	1,66	1,27	1,19
Total Consumos Energías (GL) / Total Clientes (M)	172,71	160,98	158,13

* Cambio de método de cálculo



CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA G4-EN3

INDICADOR	UNIDAD	2014	2015	2016
Nafta	L	102.303	108.456	102.691
Nafta	GJ	3.693	3.915	3.707
Gasoil	L	70.479	69.831	76.466
Gasoil	GJ	2.241	2.221	2.432
Gas natural comprimido (GNC)	M³	4.140	1.324	423
Gas natural comprimido (GNC)	GJ	1.437	459	147
Consumo de gas en edificios	GJ	1.860	1.671	2.906
Consumo de gas en edificios	M³	53.593,71	48.164,54	58.004,30
Gas envasado Planta Suquía	M³	19.222	12.643	19.975
Gas envasado Planta Los Molinos	M³	2.236	1.140	5.778
Gas natural Edificio Humberto Primo	M³	534	0	0
Gas natural NEC	M³	31.602	34.382	32.251
Consumo de energía eléctrica	KW/h	21.125.325	20.107.977	19.579.576
Consumo de energía eléctrica	GJ	76.051	72.389	71.075
Consumo total real KW/h para bombeo	KW/h	12.413.616	12.218.724	12.216.371
Consumo total real KW/h para producción	KW/h	7.652.889	6.847.131	6.558.007
Consumo total real KW/h para administración	KW/h	1.058.820	1.042.122	968.666
Consumo total real KW/h para pozos	KW/h	0	0	0
Consumo total de aceites	L	819	639	609
Consumo total de aceites	GJ	31	24	23
Consumo total de energía	GJ	85.313	80.679	80.290



 VERTIDOS G4-EN22			
INDICADOR	2014	2015	2016
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en M ³	3.644.439	3.320.496	3.396.688
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en M ³	2.136.386	2.367.540	1.829.083

 RESIDUOS G4-EN23			
INDICADOR	2014	2015	2016
Residuos no peligrosos (Tn)	15.495,76	14.858,85	19.263,78
Enterramiento sanitario	373,27	347,59	447,17
Reciclado / Reutilización	15.121,12	14.507,93	18.814,18
Papel	1,38	3,34	2,42
Chatarra	0	0	10,41
Materiales de red	S/D	S/D	S/D
Equipos informáticos	0	0	0
Barros de Planta Suquía y Los Molinos	15.119,74	14.504,59	18.801,35
Residuos peligrosos (Tn)	3,62	2,81	2,91
Estabilización e inertización en relleno de seguridad	1,75	1,56	1,76
Termodestrucción	1,01	0	0
Recuperación	0,86	1,25	1,15

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.

 DERRAMES G4-EN24			
INDICADOR	2014	2015	2016
Nº de Derrames significativos	0	0	0

 SANCIONES MEDIOAMBIENTALES G4-EN29		2014	2015	2016
Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión, Decreto provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10.819, Ley Provincial 7.343 y Ley General del ambiente N° 25.675. Durante el período no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.				0

 RECLAMOS MEDIOAMBIENTALES G4-EN34		2014	2015	2016
Los reclamos se reciben por los canales de atención al cliente y se gestionan internamente. Los interesados pueden consultar el estado de su reclamo a través de un N° de trámite asignado. Se realizan campañas de comunicación mediante la página web y se brinda información en el dorso de la factura y a través de publicidad en los medios de comunicación.				0



GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES G4-EN31

INDICADOR	2014	2015	2016
Tratamiento y disposición de residuos	1.247.005	1.371.656	2.302.462
Tratamiento de emisiones	603.861,98	714.771,82	984.929,25
Certificaciones	37.647,00	52.427,00	94.760,00
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento	274.639,26	801.412,19	234.116,80
Costo de personal	519.019,05	694.612,16	930.821,49
Costo de seguros medioambientales	0	0	0
Costos de limpieza de derrames	0	0	0
Costos de capacitación	22.679,85	30.123,00	81.769,00
Costos consultoría	43.430,39	159.497,00	74.060,00
Costo de I+D	0	0	0
Costos de incorporación de energía limpia	0	0	0
Otros gastos	21.126,35	235.348,35	182.213,14



5

NUESTRA GESTIÓN
CON LOS COLABORADORES

NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

G4-26



COLABORADORES

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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 Empresarial (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.
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.



«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.



COLABORADORES

MEDIOS

DESCRIPCIÓN

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, realiza su seguimiento y gestiona las acciones para su cumplimiento. También identifica y evalúa los riesgos Medioambientales, determina sus controles y monitorea el cumplimiento del Programa y tratamiento de las No Conformidades Medioambientales. Esta comisión está liderada por el Jefe de Ingeniería y conformado también por un Auditor y un colaborador voluntario.

COMISIÓN DE EVENTOS VARIOS

Define y realiza la operatoria de eventos, como por ejemplo: Colectas Solidarias, Festejos, etc. Esta comisión de trabajo está conformada por colaboradores voluntarios, promovidos por representantes de la Dirección General o de Recursos Humanos y opera aleatoriamente según necesidad, 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.
PLAN DE SEGUIMIENTO DE CONTROLES S.yS.O.	Este plan anual tiene como propósito la medición y el seguimiento de las obligaciones legales S.yS.O. y otros controles operativos para resguardar la salud y seguridad de las personas, de seguimiento anual.
COMITÉ DE COMUNICACIÓN INTERNA	Define y realiza la operatoria de Comunicaciones Internas y está conformada por el Gerente de RR.HH., el Jefe de Desarrollo de RR.HH., el Jefe de Relaciones Institucionales y colaboradores de estas áreas y opera con una frecuencia diaria, mediante los distintos medios de comunicación.
REFERENTES DE COMUNICACIÓN INTERNA	Este organismo tiene el rol de facilitar la comunicación desde la Dirección hacia los colaboradores y viceversa. Está conformado por referentes voluntarios de distintos sectores de la organización, que son elegidos por sus colegas. La frecuencia de reunión de estos referentes es aleatoria, según necesidades y convocados por el área de Desarrollo de RR.HH. o por los mismos referentes.
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, carteleras 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.yS.O., para su tratamiento.
GESTIÓN DEL RIESGO	Ver apartado: La prevención (G4-14).

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

G4-LA10

PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

Durante este período se finalizó un Proceso de Outplacement y Reinserción Laboral dirigido a un supervisor que se desvinculó de la organización en el período 2014, en forma exitosa.

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 reposicionamiento 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;
- **ETAPA V:** Reinserción Laboral Efectiva (2016).



CAPACITACIONES EXTERNAS

- Programación distribuida sobre grandes volúmenes de datos
- Think Different
- Creative Lab
- Ingeniería Sanitaria - Especialización
- Diplomatura Superior de Catastro en el desarrollo urbano
- Gestión estratégica de la sustentabilidad
- Photoshop e Illustrator
- Diplomatura en MKT Digital
- Inducción digital
- Jornadas en SIG e IDE
- Redes ópticas
- Curso END método tintas penetrantes Nivel I y II
- Seminario de actualización en Espectrometría por plasma
- Workshop Qlik Sence Designer
- Sinceramiento Fiscal
- Líquidos penetrantes I y II
- Ergonomía en oficinas
- Congreso RR.HH.
- Congreso Regional de RSE
- Workshop de Negociación 1
- Validación metodologías analíticas y cálculo de incertidumbre
- Congreso de Agua y Saneamiento - 20° AIDIS
- Seminario Conexx: válvulas, bombas y accesorios para acueductos y plantas
- Introducción al concepto de Think blank
- Técnicas y estrategias de cobranzas
- Jornadas COFES RELAS 2016 - Logros y desafíos del Relas - Informes de interlaboratorios
- Jornadas COFES RELAS 2016 - Técnicas analíticas para la determinación de metales
- Jornadas COFES RELAS 2016 - Actualización norma 29.107-1
- Válvulas de control y Nuevas Tecnologías aplicadas en redes de agua
- Workshop Introducción a la comunicación interna
- Hidrocarburos por CGMS
- Cromatografía iónica aplicada al análisis de agua
- Gestión estratégica de costos de obra y BIM
- Junta Nacional de Inspección de calderas y recipientes a presión
- Normativa cambiaria
- Gases de alta pureza
- Ensayos microbiológicos: trazabilidad cálculo de incertidumbre
- Negociación bajo presión
- Válvulas de seccionamiento, control y seguridad
- 6° Encuentro Nacional de empresas de agua en San Pablo
- Focalización de GRI

CAPACITACIONES IN COMPANY

- Coaching grupal Supervisores Comercialización
- SAP Mejoras
- Work y Round Manager - SAP PM Mobile
- Inglés Elementary
- Inglés Advanced
- Técnicas de comunicación escrita
- Primeros auxilios
- Infecciones de transmisión sexual
- Coaching individual y grupal
- Actividad grupal Gestión de Ciclo
- Desarrollando habilidades de liderazgo
- Tintas penetrantes
- Gestión de proyectos
- Micro y macro medición del sistema de lectura remota
- Economía de la Regulación
- Oratoria y comunicación
- Cuidado de la voz

CAPACITACIONES EXTERNAS

- Fitoplancton
- Prevención de riesgos laborales específicos en Almacén Central
- Conducción de vehículos
- Inducción digital
- Entrenamiento para realizar tareas de Analista de Laboratorio
- Nitrito, amonio, fluoruro, fosforo reactiva soluble
- Prevención de Riesgos Laborales Especificos de Planta Suquia
- Bacterias aerobias, coliformestotales, E coli, por membrana filtrante
- Preparación de medios de cultivo, Control Bacteriológico, evaluación de reactivos y medios de cultivo
- Perfeccionamiento en identificación y recuento de fitoplancton
- Introducción a la calificación de tintas penetrantes
- Verificación de material volumétrico
- Técnicas de química orgánica: Geosmina, Pesticidas. Uso cromatógrafos gaseosos
- Puesta en marcha de Planta de ozono
- Introducción a las Normas ISO/IEC 17.025
- Prevención de riesgos laborales en oficina
- I.V.A. / II.BB. / Factura Digital
- Diseño y mantenimiento de la red geométrica
- Validación e incertidumbre
- SIGA
- Nueva version Instructivo IN97-PN-CCAL, IN76-PN-CCAL, IN116-PN-CCAL, IN87 y IN88
- Nueva versión Instructivo IN131-PN-CCAL
- Access intermedio
- Buenas prácticas ambientales en talleres de mantenimiento
- Afluencia Atención Personalizada
- Conceptos técnicos: Funcionamiento de válvulas, golpe de ariete, etc.
- Buenas prácticas ambientales en Laboratorio
- Reunión cierre de accidentes de trabajo
- Prevención de Riesgos Laborales Especificos de Planta Los Molinos
- Prevención de Riesgos Laborales Especificos de Planta Suquia
- Verificación de material volumétrico
- Salimos con la cuadrilla - Almacén
- Taller de Auditores Internos 2016
- Metrología, CCAI y equipos
- Controles sobre facturación en Silanus
- Prevención de riesgos laborales específicos en Administración Central
- Visitamos CPO
- Catastro - Facturación - Recaudaciones - Medición - CPO
- Nueva versión instructivo IN131-PN-CCAL
- Collector - Aplicación para carga de datos en campo (controladores Medición)
- Fisicoquímica del embalse San Roque
- Simulacro emergencia fuga de cloro
- Charla educativa para voluntarios de visitas guiadas
- Inducción en el puesto de Atención Telefónica por áreas
- Manejo defensivo - Acción cierre por multas de tránsito
- Formulario 572 WEB
- Taller: Gestión del aguas ante la variabilidad climática
- Análisis y Gestión de rutas de lectura de medidores mediante GIS
- EPP - Respuesta frente a incendios - Ergonomía operativa - Riesgos generales - Espacios confinados - Trabajo en altura - Trabajo en caliente
- Difusión nueva versión instructivo. IN 96 y 97 PN CCAL
- Clostridium (Nueva versión del IN111 -PN-CCAL)
- Simulacro emergencia fuga de Cloro
- Simulacro emergencia fuga de HCl



ACUERDOS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

G4-LA8

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

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

Se deberán denunciar los accidentes de trabajo en función a las circunstancias de ocurrencia y según normas internas y legales aplicables. Tendrá que disponerse de los medios adecuados para la inmediata prestación de primeros auxilios, desarrollar y difundir normas y procedimientos de H.yS., así como también adoptar medidas para el resguardo y seguridad de sustancias peligrosas.

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

INDICADORES DE GESTIÓN CON NUESTROS COLABORADORES



OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN AC-40

INDICADOR	2014	2015	2016
Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	82%	86%	86%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	100%	100%	100%
Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	77%	77%	82%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	96,34%	100%	81,67%

SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL AC-26

Índice de satisfacción del clima laboral	77%	82%	80%
--	-----	-----	------------

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO AC-27

Índice de satisfacción de servicios internos	85,59%	86,29%	87,23%
--	--------	--------	---------------

SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS AC-18

Nivel de satisfacción de voluntarios de RSE	85%	89%	89%
---	-----	-----	------------

DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES AC-41

Calificación Promedio de Evaluaciones de Desempeño de colaboradores	87,23%	86,50%	86,98%
---	--------	--------	---------------

* 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.

JERARQUÍA Y GÉNERO G4-LA12							
INDICADOR	2014		2015		2016		
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
 JERARQUÍA	Ejecutivos	5	1%	5	1%	5	1%
	Mandos medios	42	9%	43	9%	42	8%
	Profesionales	107	22%	112	23%	115	24%
	Administrativos	133	28%	132	28%	131	28%
	Técnicos	94	20%	88	18%	87	18%
	Operarios	97	20%	95	20%	92	19%
	N° Total de Dotación	478		478		479	
 GÉNERO FEMENINO	Ejecutivos	1	20%	1	20%	1	20%
	Mandos medios	13	31%	14	33%	14	33%
	Profesionales	33	31%	34	30%	34	27%
	Administrativos	85	65%	89	67%	90	69%
	Técnicos	5	5%	4	5%	3	4%
	Operarios	0	0%	0	0%	0	0%
	N° Total de Colaboradores de Sexo Femenino	138	29%	142	30%	142	30%
 GÉNERO MASCULINO	Ejecutivos	4	80%	4	80%	4	80%
	Mandos medios	29	69%	29	67%	28	67%
	Profesionales	74	69%	78	70%	81	70%
	Administrativos	47	35%	43	33%	41	31%
	Técnicos	89	95%	84	95%	91	97%
	Operarios	97	100%	95	100%	92	100%
	N° Total de Colaboradores de Sexo Masculino	340	71%	336	70%	337	70%

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.

DESEMPEÑO Y GÉNERO G4-LA11						
INDICADOR	2014		2015		2016	
	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS
%						
Ejecutivos	60%	14%	62%	13%	63%	13%
Mandos medios	10%	8%	10%	9%	10%	9%
Profesionales	0%	29%	0%	30%	0%	28%
Administrativos	26%	22%	26%	23%	24%	24%
Técnicos	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Operarios	3%	26%	2%	24%	2%	26%
(%) de colaboradores evaluados por desempeño	88%	92%	94%	95%	94%	97%

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



CAPACITACIÓN Y GÉNERO G4-LA9

INDICADOR	2014		2015		2016	
	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS
HORAS PROMEDIO						
Capacitación de Ejecutivos	0	0	18	2	62	30
Capacitación de Mandos Medios	22	13	28	16	51	21
Capacitación de Profesionales	23	21	40	17	46	21
Capacitación de Administrativos	8	8	7	6	13	12
Capacitación de Operarios	0	6	0	7	0	8
Capacitación de Técnicos	46	16	31	26	19	12
Promedio de horas de capacitación de colaboradores	15	11	18	14	24	13
Promedio de horas de capacitación por colaborador	12		16		16	
Total de Horas de capacitación	5.747,50		7.576,50		7.748,50	

* Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral



CONTRATACIONES Y GÉNERO G4-10 . G4-11

INDICADOR	2014		2015		2016	
	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS
CANTIDAD						
Colaboradores a tiempo completo	117	331	116	328	114	330
Colaboradores a tiempo parcial	21	9	26	8	28	7
Nº total de Colaboradores	138	340	142	336	142	337
Trabajadores externos	1	3	1	4	1	5
Personal convencionado	424		423		425	
Personal no convencionado	54		55		54	
Porcentaje de colaboradores cubiertos por convenios colectivos	88,7%		88,5%		89%	





CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD G4-LA1

INDICADOR	2014		2015		2016	
	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS
COLABORADORES						
Nº de Contrataciones Totales	11	18	18	16	19	11
(%) De Contratación total	38%	62%	53%	47%	63%	37%
Nº de Contrataciones Totales	29		34		30	
Menores de 30 años	8	11	16	13	9	15
(%) Menores de 30 años	42%	58%	55%	45%	38%	63%
Total de Colaboradores Menores de 30 años	19		26		24	
Entre 30 y 50 años	3	7	2	3	2	4
(%) Entre 30 y 50 años	30%	70%	40%	60%	33%	67%
Total de Colaboradores Entre 30 y 50 años	10		5		6	
Mayores de 50 años	0	0	0	0	0	0
(%) Mayores de 50 años	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total de Colaboradores Mayores de 50 años	0		0		0	



ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD G4-LA1

INDICADOR	2014		2015		2016	
	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS	FEMENINOS	MASCULINOS
COLABORADORES						
Nº de Rotaciones Totales	17	14	14	20	18	11
(%) De Rotación total	55%	45%	41%	59%	62%	38%
Nº de Rotaciones Totales	31		34		29	
Menores de 30 años	1	3	3	4	2	3
(%) Menores de 30 años	25%	75%	43%	57%	40%	60%
Total de Colaboradores Menores de 30 años	4		7		5	
Entre 30 y 50 años	12	7	9	13	6	5
(%) Entre 30 y 50 años	63%	37%	41%	59%	55%	45%
Total de Colaboradores Entre 30 y 50 años	19		22		11	
Mayores de 50 años	4	4	2	3	3	10
(%) Mayores de 50 años	50%	50%	40%	60%	23%	77%
Total de Colaboradores Mayores de 50 años	8		5		13	

INDICADOR		2014		2015		2016	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
MENORES DE 30 AÑOS	Ejecutivos	0	0%	0	0%	0	0%
	Mandos medios	0	0%	0	0%	0	0%
	Profesionales	9	8%	8	7%	13	11%
	Administrativos	29	22%	31	23%	31	24%
	Técnicos	11	12%	8	9%	10	11%
	Operarios	21	22%	18	18%	23	25%
	Total de Colaboradores menores de 30 años	70	15%	65	14%	77	16%
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	Ejecutivos	0	0%	0	0%	0	0%
	Mandos medios	31	74%	30	70%	29	69%
	Profesionales	78	73%	83	74%	84	73%
	Administrativos	86	65%	81	61%	80	61%
	Técnicos	58	62%	52	59%	57	61%
	Operarios	56	58%	59	60%	54	59%
	Total de Colaboradores de 30 a 50 años	309	65%	305	64%	304	64%
MAYORES DE 50 AÑOS	Ejecutivos	5	100%	5	100%	5	100%
	Mandos medios	11	26%	13	30%	13	31%
	Profesionales	20	19%	21	19%	18	16%
	Administrativos	18	14%	20	15%	20	15%
	Técnicos	25	27%	28	32%	27	29%
	Operarios	20	21%	21	21%	15	16%
	Total de Colaboradores Mayores de 50 años	99	21%	108	23%	98	20%





JERARQUÍA Y DISCAPACIDAD G4-LA12

INDICADOR	2014		2015		2016	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Profesionales con Discapacidad	1	0,93%	0	0%	0	0%
Administrativos con Discapacidad	4	5,71%	5	3,79%	5	3,82%
Operarios con Discapacidad	2	2,06%	2	2,04%	1	1,09%
Total de Personas con Discapacidad	7	1,47%	7	1,46%	6	1,27%

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].

CONTRATACIONES Y DISCAPACIDAD AC-29

INDICADOR	2014	2015	2016
De tipo Visceral	1	1	1
De tipo Sensorial	2	1	1
De tipo Mental	4	3	2
De tipo Motriz	5	3	5
Con contrato por Tiempo indeterminado	7	6	6
Con Planes de fomento de empleo	5	2	3
Total de Contrataciones de Personas con Discapacidad	12	8	9

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



COMPOSICIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO G4-LA12

INDICADOR	2014		2015		2016	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN GENERAL						
Personas de sexo Femenino	1	20%	1	20%	1	20%
Personas de sexo Masculino	4	80%	4	80%	4	80%
Personas mayores de 50 años	5	100%	5	100%	5	100%
Personas con Discapacidad	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de personas que componen la Dirección General (Ejecutivos)	5		5		5	
COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD						
Personas de sexo Femenino	2	40%	2	40%	2	40%
Personas de sexo Masculino	3	60%	3	60%	3	60%
Personas de 30 a 50 años	2	40%	1	20%	1	20%
Personas mayores de 50 años	3	60%	4	80%	4	80%
Personas con Discapacidad	0	0%	0	0%	0	0%
Nº de personas que componen el Comité de Sustentabilidad	5		5		5	

 APORTES JUBILATORIOS G4-EC3			
INDICADOR	2014	2015	2016
Monto de Contribuciones (\$)	12.936.686,80	17.120.426,54	22.929.058,66
Monto de Prejubilaciones (\$)	1.942.611,35	3.190.010,00	8.895.513,00
(%) del salario que aporta el trabajador para su jubilación	11%	11%	11%
(%) del salario que aporta la empresa para la jubilación	13%	13%	13%

 PRESTACIONES SOCIALES G4-LA2			
INDICADOR	2014	2015	2016
(%) de colaboradores de jornada completa con Prestaciones Sociales	100%	100%	100%
(%) de colaboradores de media jornada con Prestaciones Sociales	100%	100%	100%
(%) de colaboradores temporales con Prestaciones Sociales	100%	100%	100%

REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD O PATERNIDAD G4-LA3				
INDICADOR	2014	2015	2016	
 GÉNERO FEMENINO	Colaboradores que tuvieron el derecho a un permiso por maternidad	7	10	9
	Colaboradores que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad	7	10	9
	Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	7	9	7
	Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	7	8	7
	Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores	100%	90%	78%
	Índice de retención de colaboradores	100%	89%	100%
 GÉNERO MASCULINO	Colaboradores que tuvieron el derecho a un permiso por paternidad	15	17	18
	Colaboradores que ejercieron su derecho a un permiso por paternidad	15	17	18
	Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	15	17	18
	Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	15	16	17
	Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores	100%	100%	100%
	Índice de retención de colaboradores	100%	94%	94%



CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LABORALES

G4-LA4

INDICADOR	2014	2015	2016
<p>Plazo mínimo de preaviso (en días corridos)</p> <p>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.</p>	10	10	10



PARTICIPACIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD

G4-LA5

INDICADOR	2014	2015	2016
Nº Total de Colaboradores	478	478	479
Empleados que participan de la Comisión de S.y.S.O.*	9*	9*	9*
Empleados por representante en la Comisión de S.y.S.O.	53,11	53,11	53,22
(%) de empleados representados en la Comisión de S.y.S.O.	100%	100%	100%
(%) de empleados con acceso a canales de comunicación y prevención en temas S.y.S.O.	100%	100%	100%

*Jefe de Administración de RR.HH., Responsable de S.y.S.O., Auditor Interno y 5 representantes de los trabajadores convencionales.



AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA

G4-LA6

INDICADOR	2014	2015	2016
Índice de accidentes con lesiones	8,52	0,83	13,92
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0
Tasa de días perdidos	0,08	0,01	0,28
Tasa de ausentismo	2,79%	3,34%	1,14%



TRABAJO RIESGOSO

G4-LA7

INDICADOR	2014	2015	2016
Trabajadores con riesgos elevados	0	0	0

No existe ningún puesto de trabajo que tenga una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad determinada.

PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD AC-22		2014	2015	2016
INDICADOR				
Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	\$	0	0	0
	HS.	598,5	1.626	1.467
Capacitaciones de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	\$	0	0	0
	HS.	52	84	34
Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	\$	2.580	0	0
	Nº	6	2	2
Campaña de vacunación antigripal	\$	16.628	19.057,45	23.835
	BENEFICIARIOS	220	210	210
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	\$	0	0	0
	Nº	158	172	174
Atención médica estimada en consultorio de la empresa	\$	147.000	190.500	272.400
	BENEFICIARIOS	1.320	1214	968
Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	\$	113.640	149.970	198.572
	Nº	498	487	484
Medición de niveles de ruido e iluminación	\$	15.762,5	18.850	22.933
	Nº	572	564	570
Estudios de contaminantes ambientales	\$	8.060	9.720	10.402,5
	Nº	15	15	15
Pruebas hidráulicas, de calibración y de impacto de accidentes de equipos varios	\$	47.721	61.297,96	26.072,5
	Nº	81	89	73
Seguimiento y control de accidentes de trabajo in itinere	\$	0	0	0
	Nº	12	5	16
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, dejar de fumar, etc.)	\$	8.000	15.893	92.275,5
	BENEFICIARIOS	4	4	6



		SALARIOS G4-EC5		
INDICADOR		2014	2015	2016
Salario mínimo vital (\$)		4.400,00	5.588,00	7.560,00
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 2) / Sexo masculino (\$)		8.479,00	11.170,00	15.387,00
Relación sexo masculino		1,93	2,00	2,04
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 3) / Sexo femenino (\$)		8.891,00	11.712,00	16.134,00
Relación sexo femenino		2,02	2,10	2,13

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.

		SALARIOS Y GÉNERO G4-LA13		
INDICADOR		2014	2015	2016
NIVEL 2	Colaborador de sexo femenino (\$)	0	0	0
	Colaborador de sexo masculino* (\$)	8.813	11.609	16.117
	Relación	0,00	0,00	0,00
	Total general (\$)	8.813	11.609	16.117
NIVEL 3	Colaborador de sexo femenino (\$)	8.101	10.281	13.689
	Colaborador de sexo masculino* (\$)	9.298	12.021	17.207
	Relación	0,87	0,86	0,80
	Total general (\$)	8.813	11.322	15.689
NIVEL 4	Colaborador de sexo femenino (\$)	10.634	13.632	19.306
	Colaborador de sexo masculino* (\$)	10.838	14.274	20.032
	Relación	0,98	0,96	0,96
	Total general (\$)	10.786	14.085	19.830
NIVEL 5	Colaborador de sexo femenino (\$)	13.551	17.293	23.701
	Colaborador de sexo masculino* (\$)	13.720	17.791	25.170
	Relación	0,99	0,97	0,94
	Total general (\$)	13.670	17.662	24.789
NIVEL 6	Colaborador de sexo femenino (\$)	18.198	23.549	33.312
	Colaborador de sexo masculino* (\$)	18.705	24.642	34.771
	Relación	0,97	0,96	0,96
	Total general (\$)	18.604	24.423	34.479
NIVEL GENERAL	Colaborador de sexo femenino (\$)	10.727	13.696	18.870
	Colaborador de sexo masculino* (\$)	11.566	15.248	21.560
	Relación	0,93	0,90	0,88
	Total general (\$)	11.324	14.793	20.775

* Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional.



BENEFICIOS AC-21			
INDICADOR	2014	2015	2016
Comedor, Gimnasio, Campaña de vacunación, Días adicionales de vacaciones, Programas médicos específicos (\$)	1.525.831	2.112.026	2.753.573
Gratificaciones por años de servicio, Gratificaciones por jubilación (\$)	809.252	694.648	1.574.264
Becas para hijos de trabajadores, Útiles escolares, Guardería, Obsequios de nacimiento, Regalos de Navidad, Eventos (\$)	506.687	722.739	729.784
Transporte a plantas potabilizadoras (\$)	1.053.626	1.384.049	1.825.453
Total (\$)	3.895.396	4.913.462	6.883.073

Valores expresados en miles de pesos.



CONOCIMIENTO DE LA NORMA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL G4-S04

INDICADOR	2014			2015			2016		
	Nº	%	TOTAL	Nº	%	TOTAL	Nº	%	TOTAL
Miembros del órgano de gobierno informados	5	100%	5	5	100%	5	5	100%	5
Ejecutivos informados	5	100%	5	5	100%	5	5	100%	5
Mandos Medios informados	41	100%	41	43	100%	43	42	100%	42
Profesionales informados	107	100%	107	112	100%	112	115	100%	115
Administrativos informados	133	100%	133	132	100%	132	131	100%	131
Técnicos informados	94	100%	94	88	100%	88	87	100%	87
Operarios informados	97	100%	97	98	100%	98	92	100%	92
Socios empresariales informados	0	0%	3	0	0%	3	0	0%	3



FORMACIÓN EN CONDUCTAS ÉTICAS G4-S04

INDICADOR	2014			2015			2016		
	Nº	%	TOTAL	Nº	%	TOTAL	Nº	%	TOTAL
Ejecutivos capacitados	0	0%	5	5	100%	5	5	0%	5
Mandos Medios capacitados	13	32%	41	42	98%	43	0	0%	42
Profesionales capacitados	107	90%	107	103	92%	112	7	6%	115
Administrativos capacitados	57	43%	133	118	89%	132	7	5%	131
Técnicos capacitados	80	85%	94	72	82%	88	3	3%	87
Operarios capacitados	79	81%	97	77	79%	98	10	11%	92
Miembros del órgano de gobierno capacitados	5	100%	5	5	100%	5	5	100%	5



CASOS DE CORRUPCIÓN G4-SO5

INDICADOR	2014	2015	2016
Casos de corrupción confirmados	0	0	1
Casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado	0	0	1
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	0
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización	0	0	0



FORMACIÓN EN DD.HH. G4-HR2

INDICADOR	2014	2015	2016
Horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	319	705	40,5
Total de empleados	478	478	479
Empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	319	470	27
% de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	67%	98%	6%



DISCRIMINACIÓN G4-HR3

INDICADOR	2014	2015	2016
Casos de discriminación identificados	0	0	0
Medidas correctivas	0	0	0



RECLAMOS LABORALES G4-LA16

INDICADOR	2014	2015	2016
Nº de reclamos sobre prácticas laborales presentadas	8	1	14
Nº de reclamos sobre prácticas laborales abordadas	8	1	14
Nº de reclamos sobre prácticas laborales resueltas	1	1	2
Nº de reclamos sobre prácticas laborales que se presentaron antes del período de la memoria y se resolvieron en dicho tiempo	5	6	2

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 C.C.T. Agotada esta instancia, se puede proceder a los mecanismos mencionados anteriormente.



NUESTRA GESTIÓN
CON LA COMUNIDAD

NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

G4-26



COMUNIDAD

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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).

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





PROGRAMAS Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

AC-19

SUSTENTICS

Es un programa educativo desarrollado por Aguas Cordobesas y la Fundación Junior Achievement, destinado a alumnos del tercer año del colegio secundario y orientado a las temáticas de sustentabilidad y tecnología.

Desarrollado en forma digital autogestionable, basado en el sistema de aprendizaje e-learning, **tiene como objetivo resaltar en los jóvenes el poder e impacto que sus decisiones tienen en un corto y en un largo plazo.**

Para ello, los alumnos se convierten en emprendedores y deben tomar decisiones sustentables, contemplando los capitales ambiental, social y económico de una empresa simulada, que fabrica y vende vasos de vidrio.

EMBAJADORES DEL AGUA

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

VISITAS GUIADAS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS

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

CHARLAS DE CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL Y USO DEL AGUA

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

TRASLADO DE ALIMENTOS A CÁRITAS

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

SOCIOS POR UN DÍA

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

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 especies, 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.



DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

G4-S01

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



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	2014	2015	2015
		SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE AC-17	Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada de programas de RSE	93%

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO AC-19				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Beneficiarios totales de Programas de RSE	12.310	13.620	12.608	
Beneficiarios de Programas de Concientización *	5.048	5.957	6.311	
Total de Voluntarios	91	117	129	
Horas de Voluntariado	782	836	1007	

* Objetivo anual de la compañía

 COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES G4-EC9				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Material adquirido (\$)	73.138.497	359.808.291	47.894.769	
Material adquirido localmente (\$)	29.271.702	294.885.004	213.650.797	
Porcentaje de material adquirido localmente	40,02%	81,96%	61,41%	
Insumos adquiridos (\$)	979.214	1.137.357	1.542.591	
Insumos adquiridos localmente (\$)	950.423	1.115.446	1.534.333	
Porcentaje de insumos adquiridos localmente	97,06%	98,07%	99,46%	
Servicios adquiridos (\$)	63.937.960	45.114.826	46.752.573	
Servicios adquiridos localmente (\$)	58.103.231	43.608.775	37.469.846	
Porcentaje de servicios adquiridos localmente	90,87%	96,66%	80,14%	

Agua 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.

EJECUTIVOS LOCALES G4-EC6		2014	2015	2016
INDICADOR				
Ejecutivos y Mandos Medios de la Provincia de Córdoba		91%	87%	87%
Ejecutivos de la Provincia de Córdoba		80%	80%	80%
Mandos Medios de la Provincia de Córdoba		93%	88%	88%
Ejecutivos y Mandos Medios de otra provincias		9%	13%	13%
Ejecutivos de otras provincias		20%	20%	20%
Mandos Medios de otras provincias		7%	12%	12%

* Ejecutivos: Gerentes / Mandos Medios: Jefes y Supervisores.

CLIENTES CARENCIADOS AC-16		2014	2015	2016
INDICADOR				
RÉGIMEN DE TARIFA SOLIDARIA	Total de beneficiarios	12.583	13.303	14.112
	Total Importe en pesos	5.841.780	7.555.345	10.474.323
DESCUENTOS REGULADOS EN EL RÉGIMEN TARIFARIO	Beneficiarios jubilados y pensionados	11.965	11.973	11.770
	Monto de jubilados y pensionados	4.555.268	5.982.888	7.943.636
	Beneficiarios con otros descuentos y exenciones ⁽¹⁾	1.553	1.572	1.592
	Monto de otros descuentos y exenciones	8.303.992	10.931.000	14.279.953
OTROS DESCUENTOS Y CONDONACIONES OTORGADOS	Beneficiarios con descuentos a casos sociales ⁽²⁾	5.323	5.318	5.316
	Monto de descuentos a casos sociales ⁽²⁾	1.530.339	2.022.208	2.613.174
	Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales ⁽²⁾	2.992	3.600	4.454
	Monto condonación de deuda a casos sociales ⁽²⁾	862.213	1.885.806	3.540.020

(1) Instituciones de bien público, templos, escuelas, hospitales, entre otros. (2) Nivel socio económico bajo y bajo-bajo.



 RIESGOS DE DD.HH. G4-HR9			
INDICADOR	2014	2015	2016
Centros que han sido objeto de examen en materia de DD.HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH. (NEC, HP, SQ, LM, CPC's)	9	9	10
(%) 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%	100%

 RECLAMOS POR DD.HH. G4-HR12		2014	2015	2016
Reclamos formales sobre DD.HH.*				0
Reclamos formales sobre DD.HH. abordadas y resueltos				0

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

 RIESGOS DE CORRUPCIÓN G4-SO3			
INDICADOR	2014	2015	2016
Total de centros (establecimientos) de la empresa	9	9	10
Centros evaluados en riesgo de corrupción*	9	9	10
(%) de Centros evaluados en riesgo de corrupción	100%	100%	100%

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.

 RECLAMOS POR IMPACTOS SOCIALES G4-SO11		2014	2015	2016
Reclamos presentados sobre impactos sociales				0
Reclamos abordados sobre impactos sociales				0
Reclamos resueltos sobre impactos sociales				0
Reclamos sobre impactos sociales que se presentaron antes del período objeto de la memoria y se resolvieron en dicho período				0

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



RIESGOS DE TRABAJO INFANTIL G4-HR5

2014 2015 2016

Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de explotación infantil identificados

0

No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación

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



RIESGOS DE TRABAJO FORZOSO G4-HR6

2014 2015 2016

Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de trabajo forzoso identificados

0

No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación

Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.



RIESGOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COLECTIVA G4-HR4

2014 2015 2016

Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de libre asociación colectiva de trabajo *

0

Aguas Cordobesas cumple con su obligación y derecho a que se respeten las previsiones de la normativa vigente. No interfiere de ninguna manera en la vida sindical, salvo cuando corresponde en virtud de las obligaciones que le son propias, como una de las partes de la relación, según lo definido por las normas del derecho colectivo de trabajo o el **Convenio Colectivo de Trabajo**, acuerdo firmado entre el sindicato y la empresa, que supera ampliamente los beneficios de la ley laboral vigente.

En el país, existe el sistema de representación sindical única y se considera una práctica desleal fomentar la multiplicidad de sindicatos, en desmedro de los derechos de los mismos por actividad con personería gremial. En este caso, los trabajadores de **Aguas Cordobesas** son legalmente representados por el **Sindicato Obras Córdoba (S.O.C.)**, quien cuenta con la personería gremial,

otorgada por el **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**, a través de la **Resolución 716/09**.

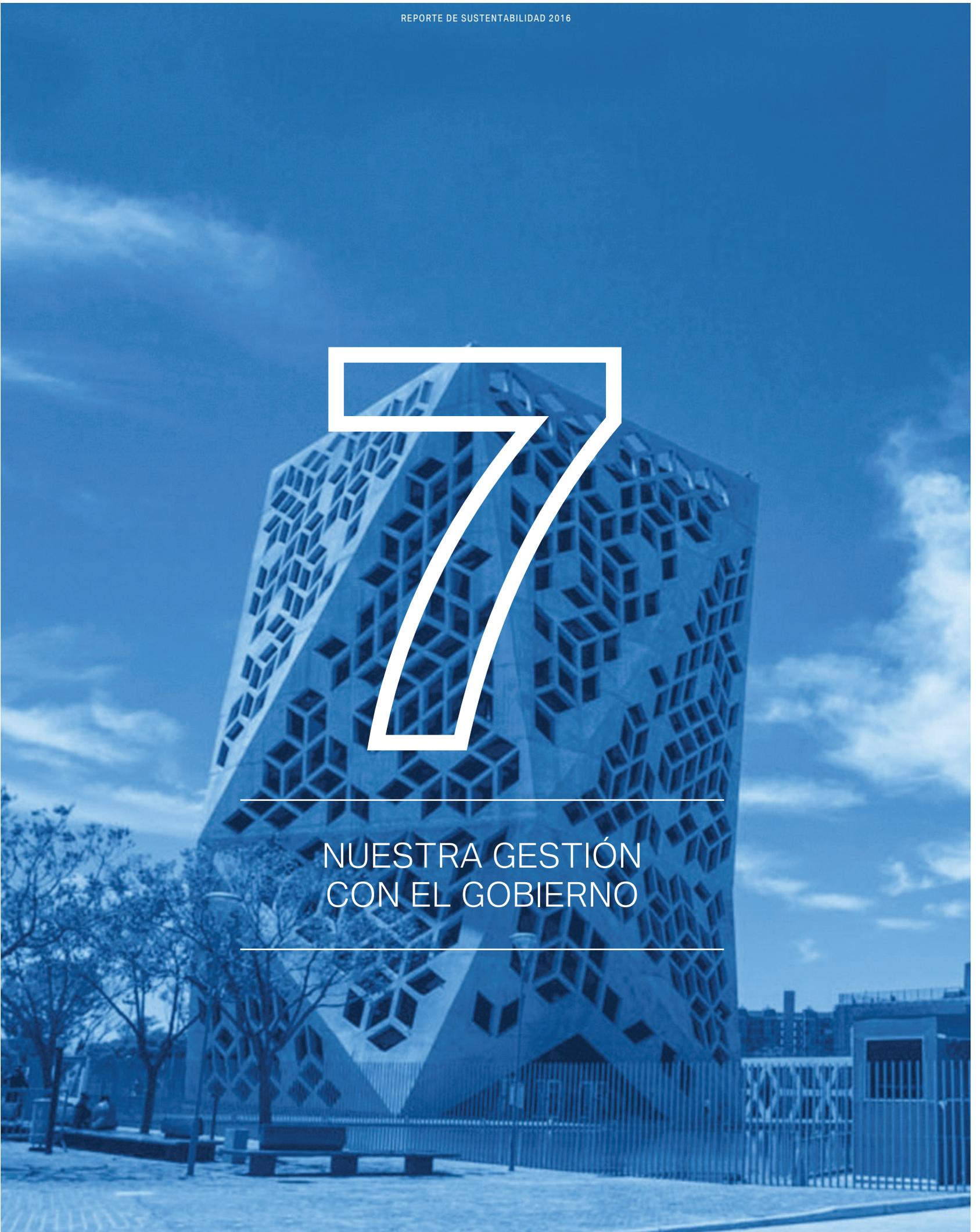
El **S.O.C.** forma parte de la **Federación Nacional de Trabajadores de Obras Sanitarias (Fe.N.T.O.S.)**, entidad que posee personería gremial y representa a todos los trabajadores de las empresas del sector en el territorio nacional. Al respecto, la empresa establece todos los canales de negociación y resolución de conflictos con el **S.O.C.** y la **Fe.N.T.O.S.**

Los proveedores críticos son evaluados mediante controles administrativos de cumplimiento legal o inspecciones, según el caso y los acuerdos comerciales con la empresa, incluyen como requisito la Norma de Conducta Ética y Empresarial, que aborda los temas de DD.HH., corrupción, medioambientales y prácticas laborales, entre otros.

Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.

7

NUESTRA GESTIÓN
CON EL GOBIERNO



NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

G4-26



GOBIERNO

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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).



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

INDICADORES DE GESTIÓN CON EL GOBIERNO

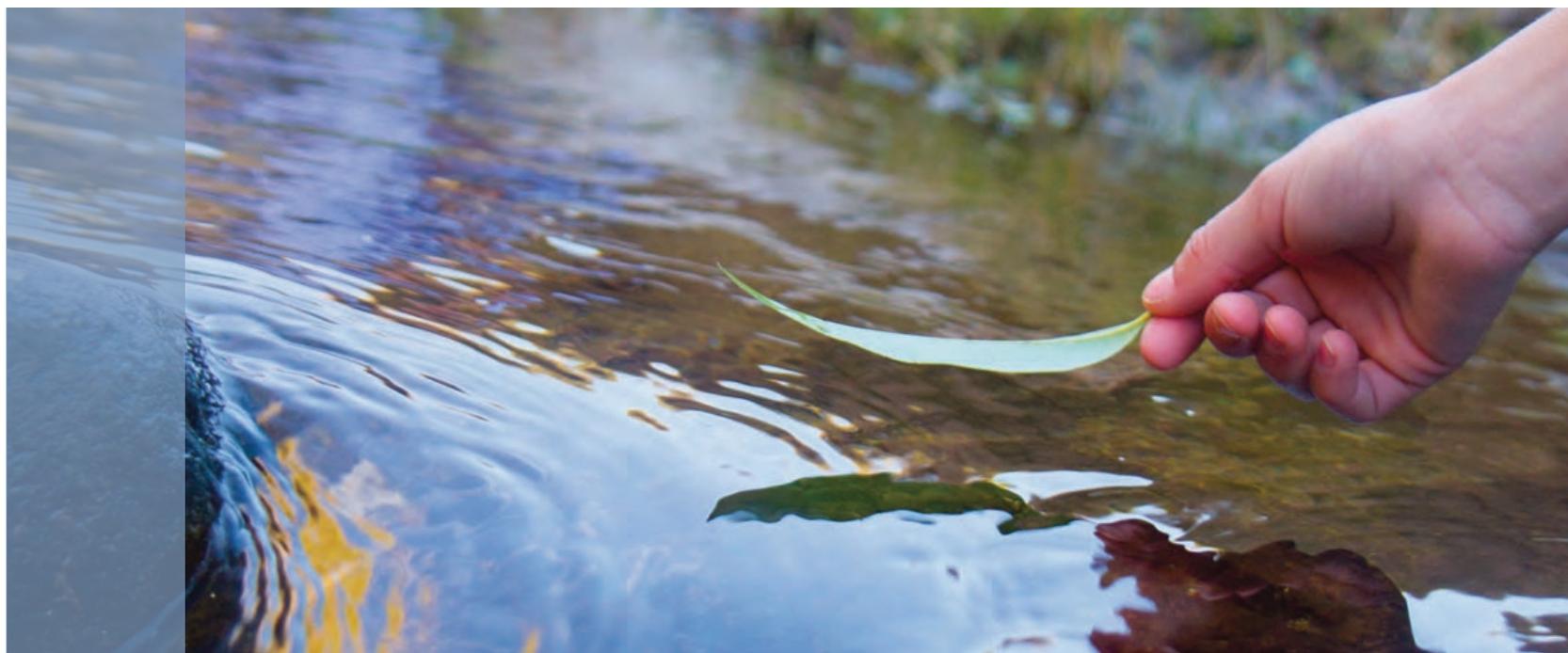


CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES AC-42

INDICADOR	2014	2015	2016
Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio			
1. Calidad de Agua según parámetros exigidos	82%	84%	75%
2. Continuidad del Servicio	100%	100%	99,99%
3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%	100%
4. Presión de suministro	100%	100%	100%
5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes o Falta de Agua	82%	99%	98%
Cumplimiento de Informes al Ente de Control	100%	100%	100%
Cumplimiento del Procedimiento Único de Reclamos (P.U.R.)	99%	100%	100%
Cumplimiento del Plan de Inversiones de Mantenimiento	99%	95%	99%
Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua	100%	100%	100%

ACTUALIZACIÓN TARIFARIA AC-31

Incremento tarifario promedio anual	26,98%	33,08%	30,07%
(%) de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	96,95%	94,70%	97,34%



 MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES G4-PR9				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales	575.814	3.138.394	0.00	

 MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS LEGALES G4-S08				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Valor de multas por incumplimiento legal o normativo (\$)	0	0	0	
Sanciones no monetarias por incumplimiento legal o normativo (\$)	0	0	0	

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

 APORTES DEL GOBIERNO G4-EC4				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales (\$)	0	0	0	

Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.

 CONTRIBUCIONES POLÍTICAS G4-S06				
INDICADOR	2014	2015	2016	
Valor de contribuciones políticas (\$) *	0	0	0	

Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.

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

ROGGIO



NUESTRA GESTIÓN
CON LOS ACCIONISTAS

NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

G4-26



ACCIONISTAS

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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).

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



INDICADORES DE GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS


CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS
 AC-43

INDICADOR	2014	2015	2016
Objetivo Flujo de caja (M\$)	82.45	120.41	100,39
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Flujo de caja	100%	100%	100%
Objetivo Resultado Económico (M\$)	26,89	27,73	11,60
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Resultado Económico	100%	100%	100%

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES
 AC-30

Monto de las utilidades distribuidas en el período (M\$)	0	0	31,51
--	---	---	--------------

COBRABILIDAD
 AC-32

Porcentaje de cobranza	94,33%	95,04%	95,96%
------------------------	--------	--------	---------------


VALOR ECONÓMICO
 G4-EC1

INDICADOR	2014	2015	2016
Valor Económico directo Creado (V.E.C.)			
Ingresos (devengado)	536.177,82	723.530,28	966.326,21
Valor Económico Distribuido (V.E.D.)			
Costos operativos (devengado)	212.263,19	277.096,63	405.480,03
Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado)	148.527,65	198.316,06	273.372,57
Pagos de fondos a proveedores (devengado)	22.241,69	34.323,02	13.480,27
Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado)	30.933,99	26.013,18	122.848,06
Inversiones en la comunidad (devengado)	433,67	429,75	526,51
Valor Económico Retenido (V.E.R.)			
Valor económico retenido - Previsiones y amortizaciones (devengado)	137.090,21	181.976,32	213.633,66

Valores expresados en miles de pesos.

9

NUESTRA GESTIÓN
CON LOS PROVEEDORES

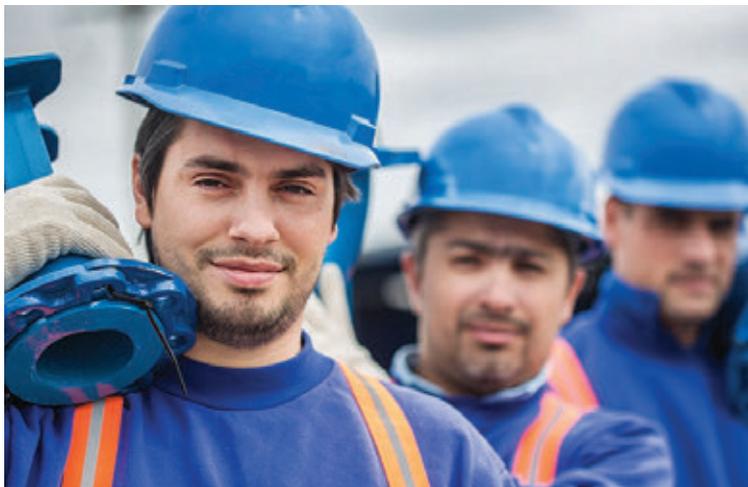
NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

G4-26



PROVEEDORES

MEDIOS	DESCRIPCIÓN
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 Agua Cordobesa, 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 definen 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.</p> <p>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 Ética y 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	Ver apartado: La prevención (G4-14).



«Promover el desarrollo sustentable... a través de un vínculo de beneficio mutuo, contrataciones justas y prácticas responsables...» es nuestro compromiso.



INDICADORES DE GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES



COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES G4-EC9

INDICADOR	2014	2015	2016
Ver Nuestra gestión con la Comunidad: Compras y contrataciones locales (G4-EC9)			



PROVEEDORES CRÍTICOS Y SU DESEMPEÑO G4- 12 . AC-44

INDICADOR	2014	2015	2016
N° de proveedores de Insumos químicos (para la producción)	5	5	5
Distinguido	1	0	2
Bueno con observaciones	2	1	1
Regular con Plan de Mejoras	2	4	2
N° de proveedores de Material de Línea (para la red de distribución)	15	15	22
Distinguido	4	4	7
Bueno con observaciones	0	3	11
Regular con Plan de Mejoras	11	8	4
N° de proveedores de Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la red de distribución)	2	2	2
Distinguido	0	0	0
Bueno con observaciones	0	0	2
Regular con Plan de Mejoras	2	2	0

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.



EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL A PROVEEDORES G4-EN32

INDICADOR	2014	2015	2016
N° de nuevos proveedores	237	232	246
N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	1	0	1
(%) de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	0,42%	0,00%	0,41%



INCIDENTES MEDIOAMBIENTALES DE PROVEEDORES G4-EN33

INDICADOR	2014	2015	2016
N° de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado	26	27	25
N° de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales	0	0	0
(%) de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%	0%
(%) 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%	0%

Para prevenir posibles impactos ambientales en los establecimientos de Aguas Cordobesas, se capacita en la Gestión de Residuos, a los proveedores que desarrollan sus actividades en la empresa en forma permanente.



EVALUACIÓN DE PRÁCTICAS LABORALES A PROVEEDORES G4-LA14

INDICADOR	2014	2015	2016
N° total de nuevos proveedores	237	232	246
N° de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales	0	12	22
(%) de nuevos proveedores, examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales	0,00%	5,17%	8,94%



INCIDENTES DE PRÁCTICAS LABORALES DE PROVEEDORES G4-LA15

INDICADOR	2014	2015	2016
N° de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado	26	27	34
N° de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas laborales	0	0	0
(%) 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%	0%
(%) 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%	0%



EXIGENCIAS EN DD.HH. A PROVEEDORES G4-HR1

INDICADOR	2014	2015	2016
Nº total de contratos y acuerdos de inversión significativos	0	0	0
Nº de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH.	0	0	0
Nº de contratos y acuerdos de inversión significativos que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0	0	0
(%) de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH. o que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.	0%	0%	0%



EVALUACIÓN DE DD.HH. A PROVEEDORES G4-HR10

INDICADOR	2014	2015	2016
Nº total nuevos proveedores	237	232	246
Nº de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a los DD.HH.	0	0	0
(%) de nuevos proveedores examinados en función de criterios relativos a los DD.HH.	0%	0%	0%



INCIDENTES DE DD.HH. DE PROVEEDORES G4-HR11

INDICADOR	2014	2015	2016
Nº de proveedores cuyo impacto sobre los DD.HH. se ha evaluado	-	27	25
Nº de proveedores con impactos negativos significativos reales en materia de DD.HH.	0	0	0
(%) 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%	0%
(%) 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%	0%





EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES G4-S09

INDICADOR	2014	2015	2016
Nº total de nuevos proveedores	237	232	246
Nº de nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con la repercusión social	0	0	0
(%) de nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con la repercusión social	0%	0%	0%



INCIDENTES SOCIALES DE PROVEEDORES G4-S010

2014 2015 2016

Nº de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado

0

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

10

CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON
CON NUESTROS PÚBLICOS



CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS

G4-27

COLABORADORES

CLIMA LABORAL

La medición de Clima Laboral del período 2015 realizada en el mes de diciembre del mismo año, arrojó el mayor Índice General de Satisfacción obtenido en la organización: 82%.

TRATAMIENTO:

Durante el 2016 se implementó un Programa de Feedback dirigido a todos los sectores de la empresa, que contempló acciones de motivación y reuniones para satisfacer las expectativas de información, como por ejemplo: Situación Económica Financiera, Obras, Acuerdos Salariales, entre otros.

En diciembre del 2016 se lanzó nuevamente la Evaluación de Desempeño, conjuntamente con la Encuesta de Clima Laboral, alcanzándose un **Índice General de Satisfacción del 80%** (Ver apartado: AC-26 Clima Laboral).

CLIENTES

RECLAMOS POR EL SERVICIO

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

TRATAMIENTO:

Se dió 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.), dándose inicio a 10 obras en este período.

RECLAMOS Y TRÁMITES VÍA E.R.SE.P. (P.U.R.)

Gran parte de este tipo de reclamos corresponden a Parámetros Tarifarios Medidos y en segunda medida Reclamos técnicos.

TRATAMIENTO:

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

En este período se dió cumplimiento al 100% de los reclamos en tiempo y forma, según lo establecido en el Contrato de Concesión.

RECLAMOS POR FINCAS DAÑADAS

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

TRATAMIENTO:

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

Además de la gestión administrativa de estos reclamos, se analiza las causas de los mismos y se 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 01/08/08, 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, el Gobierno de la Provincia de Córdoba aprobó un incremento a la tarifa del 12,5%, de aplicación a partir de enero del 2016, correspondiente a la Mesa Tarifaria N° 15.

Además, se llevaron a cabo las Mesas Tarifarias N° 16 y N° 17, según lo establece el Contrato de Concesión. En la Mesa Tarifaria N° 16 se otorgó un incremento del 15,98% correspondiente al período julio 2015 / enero 2016, a aplicar a partir de Julio 2016. En la Mesa Tarifaria N° 17 se otorgó un incremento del 20,69% correspondiente al período enero 2016 / julio 2016, a aplicar a partir de enero 2017.



PLANES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO

El apartado 4.3. **PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO (P.M.E.S.)** del Contrato de Concesión establece que la Concesionaria debe presentar el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio (que incluyen el Plan de Gestión y Resultados y el Plan Trienal de Inversiones).

El Plan de Gestión y Resultados de cada período debe contener los compromisos operativos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Concesionario y El Plan Trienal de Inversiones debe incluir las inversiones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que posibiliten alcanzar los niveles de calidad y obligaciones contractuales, con distintos escenarios de inversión. Conjuntamente con los ajustes propuestos a los Planes Trienales de Inversiones, el Concesionario debe presentar la Declaración de Plan de Expansión.

TRATAMIENTO:

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 parte, el Concedente a través del Decreto Cargo Tarifario 1.268/2013 y su aprobación, mediante Resolución 333 de Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación en el 2014, 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 este período Aguas Cordobesas presentó el P.M.E.S. 2017-2019 al Concedente y mediante Resolución 1.004/16, éste dio lugar a la solicitud de la empresa, de incluir un conjunto de obras prioritarias para la prestación del servicio. De este conjunto de obras aprobadas, se iniciaron 10 en este período.

11

PERFIL DEL REPORTE E ÍNDICES



PERFIL DEL REPORTE E ÍNDICES

G4-28 AL G4-33

El presente informe corresponde al período 2016 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 acuerdo 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 noveno reporte de sustentabilidad de **Aguas Cordobesas** y el cuarto 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 2015 y fue publicada en 2016.

ESTAMOS
EN CONTACTO



Ante cualquier duda o sugerencia relativa a la memoria o a su contenido, **por favor contactarse a:**

rrhh@aguascordobesas.com.ar



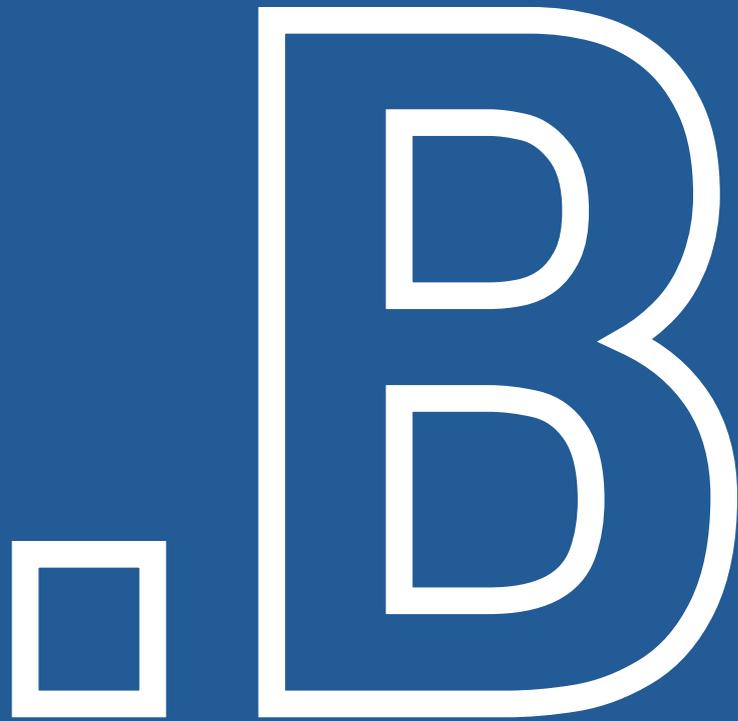
ÍNDICE
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016 + **GRI-G4**

ÍNDICE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016 + GRI-G4

APARTADO	INDICADOR GRI G4	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁG.
1 LA EMPRESA Y EL SERVICIO			3
Carta del Gerente General	G4-1		4
Política de sustentabilidad			5
Perfl 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		7
La estructura funcional	G4-34		8
Magnitud de nuestra empresa	G4-9	AC-4	10
Nuestros servicios: la producción, distribución y comercialización del agua	G4-4		11
Las fuentes naturales de agua	G4-EN9		12
La importancia de la calidad del agua que proveemos	G4-EN9		13
Impacto en la salud y la seguridad	G4-PR1		13
Incidentes por la calidad del agua	G4-PR2		13
Información general del servicio	G4-EN9		14
Producción de agua potable en m ³		AC-7	14
Dotación de producción según capacidad instalada		AC-5	14
Presión de suministro en la red		AC-13	14
Cobertura directa del servicio		AC-6	14
Red de distribución		AC-9	14
La Ética	G4-56		15
La prevención	G4-14		17
Adhesiones, convenios y asociaciones	G4-15 . G4-16		18
2 LOS TEMAS MÁS RELEVANTES	G4-19 . G4-20 . G4-21		20
Cambios importantes en el período	G4-22 . G4-23		31
Prioridad de los temas más relevantes según la opinión de los públicos	G4-18		32
Cómo identificamos los temas más relevantes	G4-18		33
Nuestros públicos	G4-24 . G4-25		34
3 NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES	G4-26		35
INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES			37
Los clientes		AC-4	37
Objetivos de satisfacción		AC-36	38
Satisfacción del cliente	G4-PR5	AC-14	38
Afuencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos		AC-15	39
Parque medido		AC-33	39
Inversiones de mantenimiento		AC-34	39
Inversiones de mejoras y expansión		AC-35	39
Reclamos por violación a la privacidad	G4-PR8		39

APARTADO	INDICADOR GRI G4	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁG.
4	NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	G4-26	40
	Cálculo de nuestras emisiones	G4-EN15 . G4-EN16	42
	Influencia del cambio climático	G4-EC2	42
	INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		43
	Objetivos medioambientales	AC-37	43
	Eficiencia de plantas	AC-20	43
	Consumo de agua de fuentes naturales	G4-EN8	43
	Agua reciclada	G4-EN10	43
	Emisiones / Clientes	AC-38	44
	Emisiones	G4-EN15 . G4-EN16	44
	Consumos de combustibles y energía por Clientes	AC-39	44
	Consumos de combustibles y energía	G4-EN3	45
	Vertidos	G4-EN22	46
	Residuos	G4-EN23	46
	Derrames	G4-EN24	46
	Sanciones medioambientales	G4-EN29	46
	Reclamos ambientales	G4-EN34	46
	Gastos e inversiones medioambientales	G4-EN31	47
5	NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES	G4-26	48
	Programas de formación	G4-LA10	52
	Acuerdos de salud y seguridad laboral	G4-LA8	54
	INDICADORES DE GESTIÓN CON NUESTROS COLABORADORES		55
	Objetivos de satisfacción	AC-40	55
	Satisfacción de Clima laboral	AC-26	55
	Satisfacción del Cliente interno	AC-27	55
	Satisfacción de voluntarios	AC-18	55
	Desempeño de los colaboradores	AC-41	55
	Jerarquía y género	G4-LA12	56
	Desempeño y género	G4-LA11	56
	Capacitación y género	G4-LA9	57
	Contrataciones y género	G4-11 . G4-10	57
	Contrataciones por género y edad	G4-LA1	58
	Rotación por género y edad	G4-LA1	58
	Jerarquía y edad	G4-LA12	59
	Jerarquía y discapacidad	G4-LA12	60
	Contrataciones y discapacidad	AC-29	60
	Composición de órganos de Gobierno	G4-LA12	60
	Aportes Jubilatorios	G4-EC3	61
	Prestaciones sociales	G4-LA2	61
	Reincorporaciones por maternidad o paternidad	G4-LA3	61
	Cambios en las condiciones laborales	G4-LA4	62
	Participación en la salud y seguridad	G4-LA5	62
	Ausentismo y accidentología	G4-LA6	62
	Trabajo riesgoso	G4-LA7	62
	Programas de salud y seguridad	AC-22	63
	Salarios	G4-EC5	64
	Salarios y género	G4-LA13	64
	Beneficios	AC-21	65
	Conocimiento de la norma de Conducta y Ética empresarial	G4-SO4	66
	Formación en conductas éticas	G4-SO4	66
	Casos de corrupción	G4-SO5	67
	Formación en DD.HH.	G4-HR2	67
	Discriminación	G4-HR3	67
	Reclamos laborales	G4-LA16	67

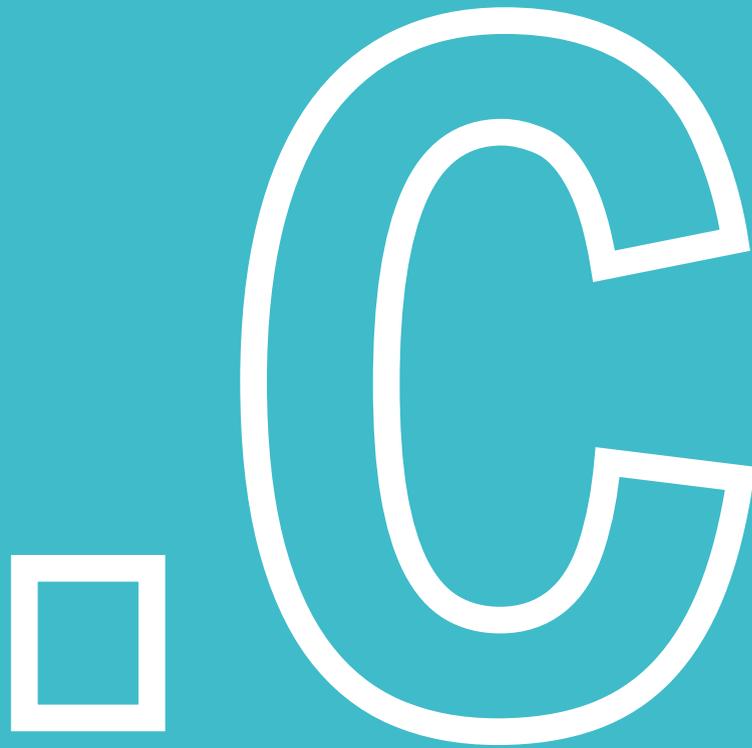
APARTADO	INDICADOR GRI G4	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	PÁG.
6	NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD	G4-26	68
	Programas y acciones de responsabilidad social		70
	Desarrollo en la Comunidad	G4-SO1	71
	INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD		72
	Satisfacción de acciones de rse	AC-17	72
	Beneficiarios de programas de rse y voluntariado	AC-19	72
	Compras y contrataciones locales	G4-EC9	72
	Ejecutivos locales	G4-EC6	73
	Clientes Carenciados	AC-16	73
	Riesgos de DD.HH.	G4-HR9	74
	Reclamos por DD.HH.	G4-HR12	74
	Riesgos de Corrupción	G4-SO3	74
	Reclamos por impactos sociales	G4-SO11	74
	Riesgos de trabajo infantil	G4-HR5	75
	Riesgos de trabajo forzoso	G4-HR6	75
	Riesgos de libertad de asociación colectiva	G4-HR4	75
7	NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO	G4-26	76
	INDICADORES DE GESTIÓN CON EL GOBIERNO		78
	Cumplimiento de metas de Calidad del servicio y obligaciones contractuales	AC-42	78
	Actualización tarifaria	AC-31	78
	Multas por incumplimientos contractuales	G4-PR9	79
	Multas por incumplimientos legales	G4-SO8	79
	Aportes del Gobierno	G4-EC4	79
	Contribuciones políticas	G4-SO6	79
8	NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS	G4-26	80
	INDICADORES DE GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS		81
	Cumplimiento de objetivos económicos	AC-43	82
	Distribución de utilidades	AC-30	82
	Cobrabilidad	AC-32	82
	Valor económico	G4-EC1	82
9	NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES	G4-26	83
	INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES		84
	Compras y contrataciones locales	G4-EC9	85
	Proveedores Críticos y su desempeño	G4-12	85
	Evaluación medioambiental a proveedores	G4-EN32	86
	Incidentes medioambientales de proveedores	G4-EN33	86
	Evaluación de prácticas laborales a proveedores	G4-LA14	86
	Incidentes de prácticas laborales de proveedores	G4-LA15	86
	Exigencias en DD.HH. a proveedores	G4-HR1	87
	Evaluación de DD.HH. a proveedores	G4-HR10	87
	Incidentes de DD.HH. de proveedores	G4-HR11	87
	Evaluación social de proveedores	G4-SO9	88
	Incidentes sociales de proveedores	G4-SO10	88
10	CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS	G4-27	89
11	PERFIL DEL REPORTE E ÍNDICES	G4-28 al G4-33	93
	Perfil del reporte	G4-28 al G4-33	94



ÍNDICE GRI + PACTO GLOBAL

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁG.
1	DERECHOS HUMANOS		Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.	
	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	67
	EVALUACIÓN	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	74
	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	74
	COMUNIDADES LOCALES	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	71
2	DERECHOS HUMANOS		Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.	
	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	87
	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	87
	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	87
3	EXPECTATIVAS LABORALES		Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	
	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	62
	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	75
4	LABOR		Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.	
	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	75
5	LABOR		Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.	
	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	75
6	LABOR		Las empresas deben apoyar la no discriminación en los procesos de selección y ocupación del personal.	
	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	64
	PRESENCIA EN EL MERCADO	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	73
	EMPLEO	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	58
	EMPLEO	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	61
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	57
	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	56
	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	56 59 60
	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	64

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁG.
	NO DISCRIMINACIÓN	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	67
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	42
	ENERGÍA	G4-EN3	Consumo energético interno	45
	AGUA	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	43
	EMISIONES	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	42
	EMISIONES	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	42
	GENERAL	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	47
8	MEDIO AMBIENTE		Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
	ENERGÍA	G4-EN3	Consumo energético interno	45
	ENERGÍA	G4-EN6	Reducción del consumo energético	N/R
	AGUA	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	43
	AGUA	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	12 13 14
	AGUA	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	43
	EMISIONES	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	42
	EMISIONES	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	42
	EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	46
	EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	46
	EFLUENTES Y RESIDUOS	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	46
	CUMPLIMIENTO REGULADORIO	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	46
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	86
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	86
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	46
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	47
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	74
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	66
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	67
	POLÍTICA PÚBLICA	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	79



ÍNDICE **GRI + ISO 26.000**

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

CLÁUSULA DEL ISO 26.000

PÁG.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		Relación de las características de una organización con la responsabilidad social	7.2	4
Estrategia y Análisis	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	
Perfil de la Organización	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	
		Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social	7.8	
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-18 al G4-23	Reconocer la responsabilidad social	5.2	21
		"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	
		Establecer las prioridades para abordar los asuntos	7.3.4	
Participación de los Grupos de Interés	G4-24 al G4-27	Identificación e involucramiento con las partes interesadas	5.3	34
Perfil de la Memoria	G4-28 al G4-33	Tipos de comunicación sobre responsabilidad social	7.5.3	94
		Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social	7.6.2	
Gobierno	G4-34	Gobernanza de la organización	6.2	8
		"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	
Ética e integridad	G4-56	Comportamiento ético	4.4	15
		Anti-corrupción	6.6.3	
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
Información sobre el enfoque de Gestión (G4-DMA)	G4-19 al G4-21	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	6	21
		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	82
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.3	
		Inversión social	6.8.7	
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	6.8.9	42
G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos	6.5.5	61
G4-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	79
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	64
		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	73
		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 26.000

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	72
		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				
	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	45
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	43
G4-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	12 13 14
G4-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	Uso sostenible de los recursos	6.5.4	43
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 26.000

PÁG.

ASPECTO: EMISIONES				
G4-EN15	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	42
G4-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5	42
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	46
		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	46
G4-EN24	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	Prevención de la contaminación	6.5.3	46
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 BASILEA2, 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	46
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	47
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	86
		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 RESPETO	Evitar la complicidad	6.3.5	86
		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	46

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

CLÁUSULA DEL ISO 26.000

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	6.4.3	58
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	6.4.4	61
		Generación de riqueza e ingresos	6.8.7	
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	6.4.4	61
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	6.4.3	62
		Diálogo social	6.4.5	
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	6.4.6	62
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	6.4.6	62
		Salud	6.8.8	
G4-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	Salud y seguridad ocupacional	6.4.6	62
		Salud	6.8.8	
G4-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	Salud y seguridad ocupacional	6.4.6	54
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	6.4.7	57
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	6.4.7	52
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5	
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	6.4.7	56
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	6.2.3	56
		Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7	59
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10	60
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	
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	6.3.7	64
		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	
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	6.3.5	86
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	
		Debida diligencia	7.3.1	
G4-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad	6.3.5	86
		Trabajo y relaciones laborales	6.4.3	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	
		Debida diligencia	7.3.1	

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

CLÁUSULA DEL ISO 26.000

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	67
SUB CATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		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	87
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	67
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	67
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	75
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	75
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	75
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	74

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI

CLÁUSULA DEL ISO 26.000

PÁG.

ASPECTO: 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	88
		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	88
		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	
ASPECTO: 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	75

SUB CATEGORÍA: **SOCIEDAD**

ASPECTO: 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	71
		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
ASPECTO: 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	74
		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	66
		Anti-corrupción	6.6.3	
G4-SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	67
		Anti-corrupción	6.6.3	
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
G4-SO6	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	79
		Participación política responsable	6.6.4	
ASPECTO: 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
ASPECTO: 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	79
ASPECTO: 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	88
		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	88
		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.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
G4-SO11	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones	6.3.5	75
		Prácticas justas de operación	6.6.1 - 6.6.2	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8.1 - 6.8.2	
SUB CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
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	6.7.1 - 6.7.2	13
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	
		Consumo sostenible	6.7.5	
		Salud	6.8.8	
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	4.6	13
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	
		Consumo sostenible	6.7.5	
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	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	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	Educación y toma de conciencia	6.7.9	N/R
		Respeto al principio de legalidad	4.6	N/R
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3	N/R
G4-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible	6.7.5	N/R
		Educación y toma de conciencia	6.7.9	N/R
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	N/R
G4-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6	38
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
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	4.6	N/R
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3	N/R
ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7	39
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
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	4.6	79
		Asuntos de consumidores	6.7.1 - 6.7.2	
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6	

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

4 ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del Reporte?

- | | MUY MALO | EXCELENTE |
|------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Honestidad en la información | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 10 |
| Claridad del lenguaje | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 10 |
| Cantidad de información | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 10 |
| Calidad de la información | <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 10 |

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!

PUEDA HACERNOS LLEGAR ESTE FORMULARIO A TRAVÉS DE:

- Correo electrónico: rrhh@aguascordobesas.com.ar
- Tel. / Fax: (0351) 477-7104
- Dirección postal: Av. La Voz del Interior 5507 - X5008 HJY - Córdoba - Argentina
- Oficinas de Atención al Cliente: Humberto Primo 47 - 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.AGUASCORDOBEAS.COM.AR



**Teléfono gratuito las 24 horas:
0800 800 2482**

**Correo electrónico:
rrhh@aguascordobesas.com.ar**

Redes sociales:



**OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:
Humberto Primo 883 y CPC´s: Argüello, Centro América,
Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador**

EL AGUA NOS UNE
EL FUTURO TAMBIÉN



AGUAS CORDOBESAS

WWW.AGUASCORDOBESAS.COM.AR