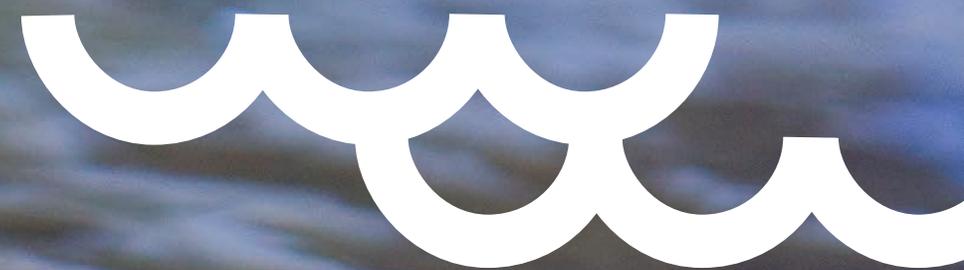


Reporte de Sustentabilidad 2012



AGUAS CORDOBESAS



1.1 Carta del Gerente General

Me enorgullece invitarlo a conocer el nuevo Reporte de Sustentabilidad de Aguas Cordobesas, que compila el desempeño de la empresa durante el año 2012 en los aspectos económico, social y ambiental.

La elaboración de éste reporte es un ejercicio que realizamos cada año, con la finalidad de brindar a la sociedad un detallado análisis de las principales actividades que realizamos para proveer el servicio de agua potable a la ciudad de Córdoba.

Como empresa concesionaria, asumimos el compromiso de hacerlo aplicando nuestros mejores conocimientos, la eficiencia en el manejo de los recursos y atendiendo a las demandas y necesidades de la comunidad que nos rodea.

Además, como empresa socialmente responsable propiciamos que nuestra comunidad analice y evalúe nuestro comportamiento con el entorno social y natural y que puedan aportarnos ideas y sugerencias que nos ayuden a mejorar.

Como se verá reflejado en éste documento, son muchas las actividades que emprendimos en el período analizado. En el marco de nuestra apuesta permanente hacia la construcción

de una nueva cultura de cuidado del agua, y mediante el financiamiento del Cargo Tarifario creado por Decreto Provincial, hay más de 40 mil nuevos medidores instalados y funcionando. Y este es un dato más que significativo, ya que el aumento de la micromedición es un gran paso en pro de la reducción de los consumos domiciliarios.

La concientización fue otra de las grandes apuestas. En la segunda mitad del año lanzamos la campaña de comunicación masiva "El agua nos une", que logró una gran recepción e impacto en la sociedad.

Fuimos parte activa de la realización, junto a la Fundación Roggio, del "Plan Hídrico 2050", un documento que ofrece los lineamientos para la planificación del abastecimiento de agua potable a la ciudad de Córdoba y el Gran Córdoba durante los próximos 50 años.

Finalmente, con el objetivo de fortalecer nuestro modelo de gestión sustentable, durante el año 2012 dimos los primeros pasos para incorporar los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social" a la gestión estratégica y cotidiana de la empresa.

La impronta de esta norma para nuestro modelo de gestión nos permite orientar las prácticas sociales de la empresa y así fortalecer su comportamiento socialmente responsable.

En todos los casos, hay un denominador común: la sustentabilidad es un pilar estratégico de nuestra gestión. En ese sentido, este Reporte de Sustentabilidad es una invitación al diálogo sobre lo que hacemos y cómo la hacemos, con un ánimo constructivo, disponiéndonos a escuchar las necesidades que puedan quedar insatisfechas y a buscar nuevas formas de acercarnos a nuestros públicos de interés.

En nombre de Aguas Cordobesas, agradezco que reciba este reporte de nuestras actividades.

Ing. Enrique Sargiotto
Gerente General
Aguas Cordobesas



3 Parámetros de la memoria

El presente informe corresponde al período 2012 y alcanza a todos los niveles y locaciones de la empresa.

La información que aquí se publica ha sido relevada específicamente para el armado del reporte, utilizando datos ya existentes en la organización y otros elaborados específicamente de acuerdo a los parámetros exigidos por el GRI.

Tanto el relevamiento de datos, como el armado de los indicadores, fue realizado por el proceso de Control de Gestión, mientras que el desarrollo de la memoria estuvo a cargo del proceso de Desarrollo de Recursos Humanos.

El presente, es el cuarto reporte elaborado por Aguas Cordobesas, reafirmando el compromiso asumido con nuestros públicos de interés y las generaciones futuras.

Los resultados de esta memoria nos marcan el camino a seguir para lograr la mejora continua de nuestro modelo de gestión.

La memoria anterior corresponde al período 2011 y fue publicada en el segundo semestre del año 2012.

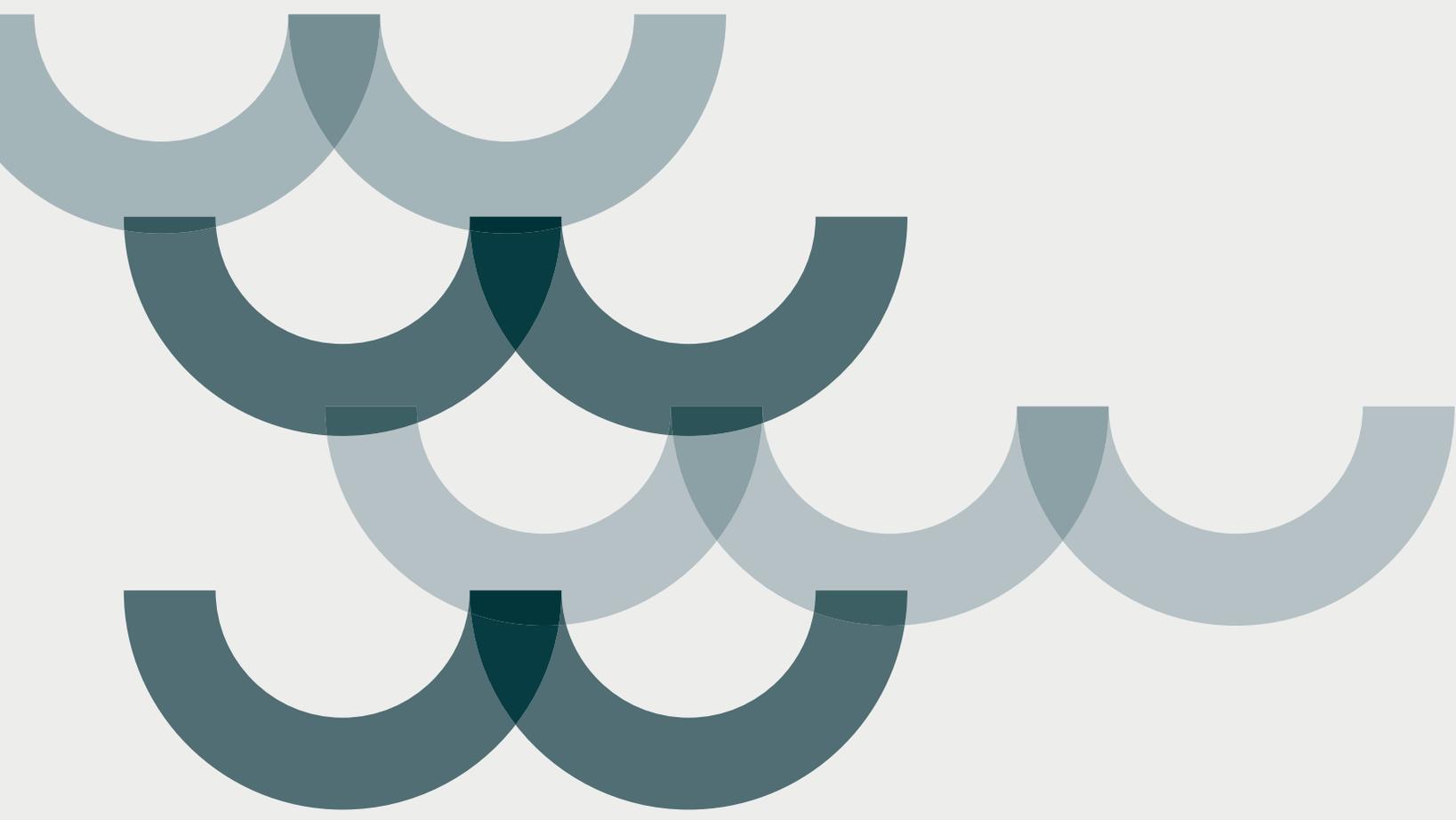
Ante cualquier duda o sugerencia relativa a la memoria o a su contenido, por favor contactarse a: rrhh@aguascordobesas.com.ar

Índice

1	2	3	4	5
Capítulo Perfil	Capítulo Capital Económico	Capítulo Capital Natural	Capítulo Capital Social	Casos
Pág. 5	Pág. 23	Pág. 27	Pág. 33	Pág. 55

Perfil

Una gestión
sustentable





2.1 /2.2/2.3 Aguas Cordobesas es la empresa concesionaria del servicio de agua potable para toda la ciudad de Córdoba.

El Estado Provincial mantiene para sí la titularidad del servicio, regulando todos los aspectos contractuales por medio del Ministerio de Transporte y Servicios Públicos, y controlando el desempeño del Concesionario por intermedio del Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP).

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. Y también todas las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico-financieras necesarias para la prestación del servicio y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y demás bienes afectados a la gestión del servicio.

La concesión se otorga 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 de la jurisdicción de la municipalidad de la ciudad de Córdoba.

Conciente de gestionar un recurso esencial para la vida como el agua potable, la empresa trabaja a diario en pos de obtener los más altos estándares de calidad del producto, que cada vez más cordobeses tengan acceso al servicio y también para que las generaciones venideras puedan gozar del mismo beneficio.

Asumiendo que el futuro de éste y los demás recursos ambientales dependen de cuánto hagamos nosotros por ellos hoy, la empresa ha adoptado como eje de gestión un Modelo de Gestión Sustentable. Esto le valió la obtención de los avales de normas internacionales: ISO 9001 de Calidad, ISO 14.001 de Gestión Ambiental y OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional.

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria

En el marco del Plan "Agua para Todos" de la provincia de Córdoba, se instalaron 37.559 metros de red de diferentes diámetros y materiales y 1.652 conexiones domiciliarias. La planificación y ejecución de dichas obras estuvieron a cargo de Aguas Cordobesas, mientras que su financiamiento fue realizado por la provincia.

Actualmente se encuentra en poder del Gobierno de la Provincia la propuesta efectuada por la empresa, la cual contempla las obras que restarían realizar a los fines de cumplir el objetivo de dar acceso al servicio de agua potable al 100% de los habitantes de la ciudad.

En lo que respecta a la gestión de la red, se continúa con el modelo basado en la reducción del agua no contabilizada, particularmente del segmento de la reducción y control de las pérdidas físicas. Esto implica focalizar los recursos operativos en la protección de redes mediante el control de las presiones, la búsqueda sistemática de fugas y la velocidad y calidad de las reparaciones.

Con respecto a las inversiones programadas en el marco del Cargo Tarifario destinado a la instalación de medidores, la renovación de conexiones y la realización de obras de nexo, al 31 de diciembre del 2012, se instalaron 32.420 medidores, se renovaron 8.025 conexiones, y se ejecutaron el 99% de las obras adicionales.

Por último, se llevaron a cabo las inversiones de Mantenimiento Preventivo y Correctivo correspondientes al año 2012, que permitieron asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de las instalaciones existentes.

4.8/4.14 Nuestra Política de Sustentabilidad

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Son los lineamientos que orientan nuestras acciones. Está compuesta por la Visión, Misión, los Valores de la Empresa, y los compromisos asumidos con nuestros públicos de interés, construidos sobre la base de la mejora continua y la gestión equilibrada del capital Social, Económico y Natural.

VISIÓN

Ser la empresa modelo de Latinoamérica que brinda productos y servicios esenciales para el desarrollo de la vida en forma sustentable.

MISIÓN

Brindar productos y servicios de agua y saneamiento a la comunidad para lograr la satisfacción de nuestros públicos de interés mediante una gestión eficiente y responsable.

VALORES

EXCELENCIA

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.

TRANSPARENCIA

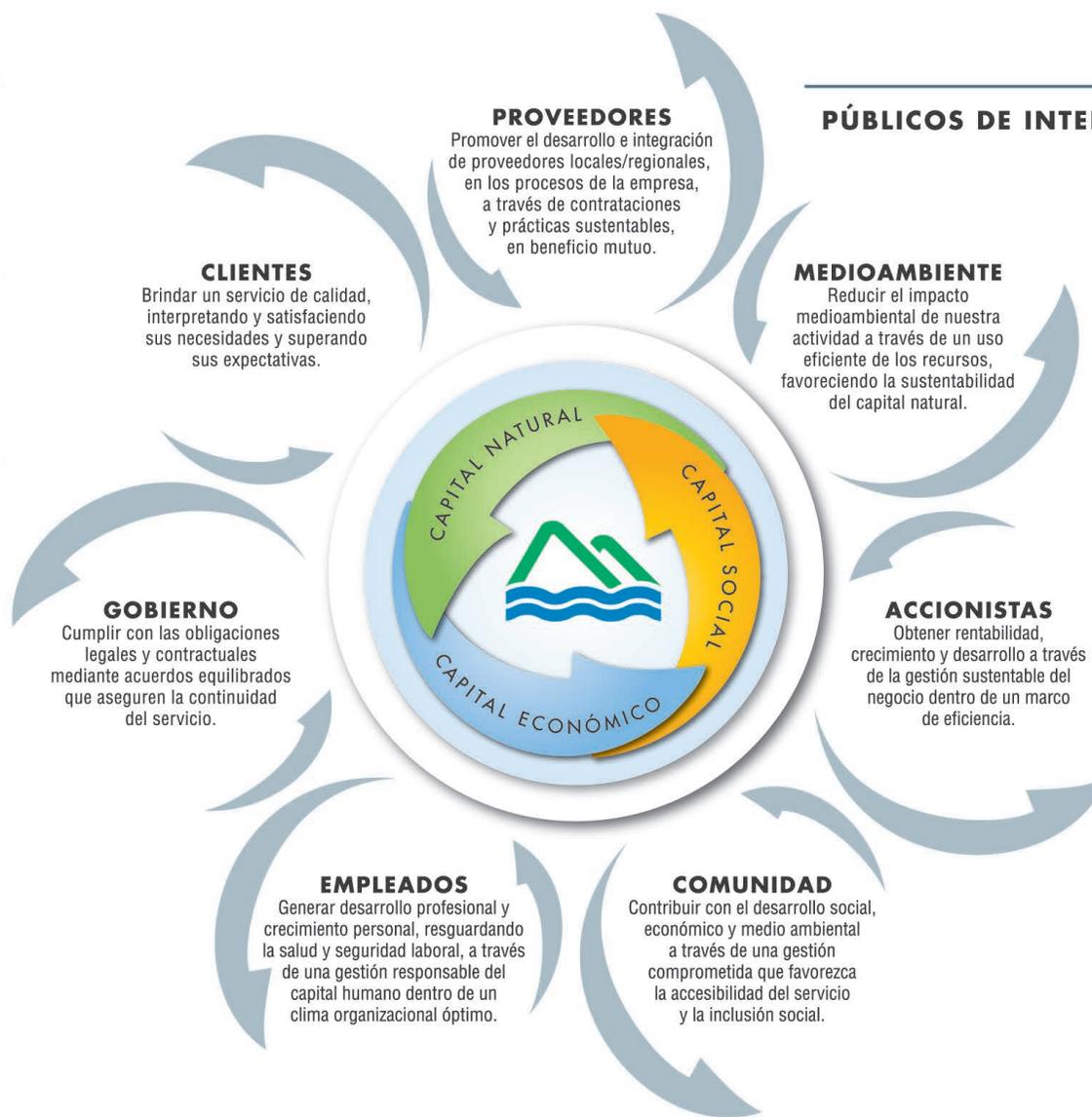
Es la claridad de nuestra gestión, fundada en conductas éticas y morales, para lograr la confianza e integración con los públicos de interés.

ESPÍRITU DE EQUIPO

Es la actitud de conformar una unión que privilegia el equipo frente a los intereses personales, para consolidar una cultura de trabajo común basada en respeto, apertura, participación y confianza.

AUSTERIDAD

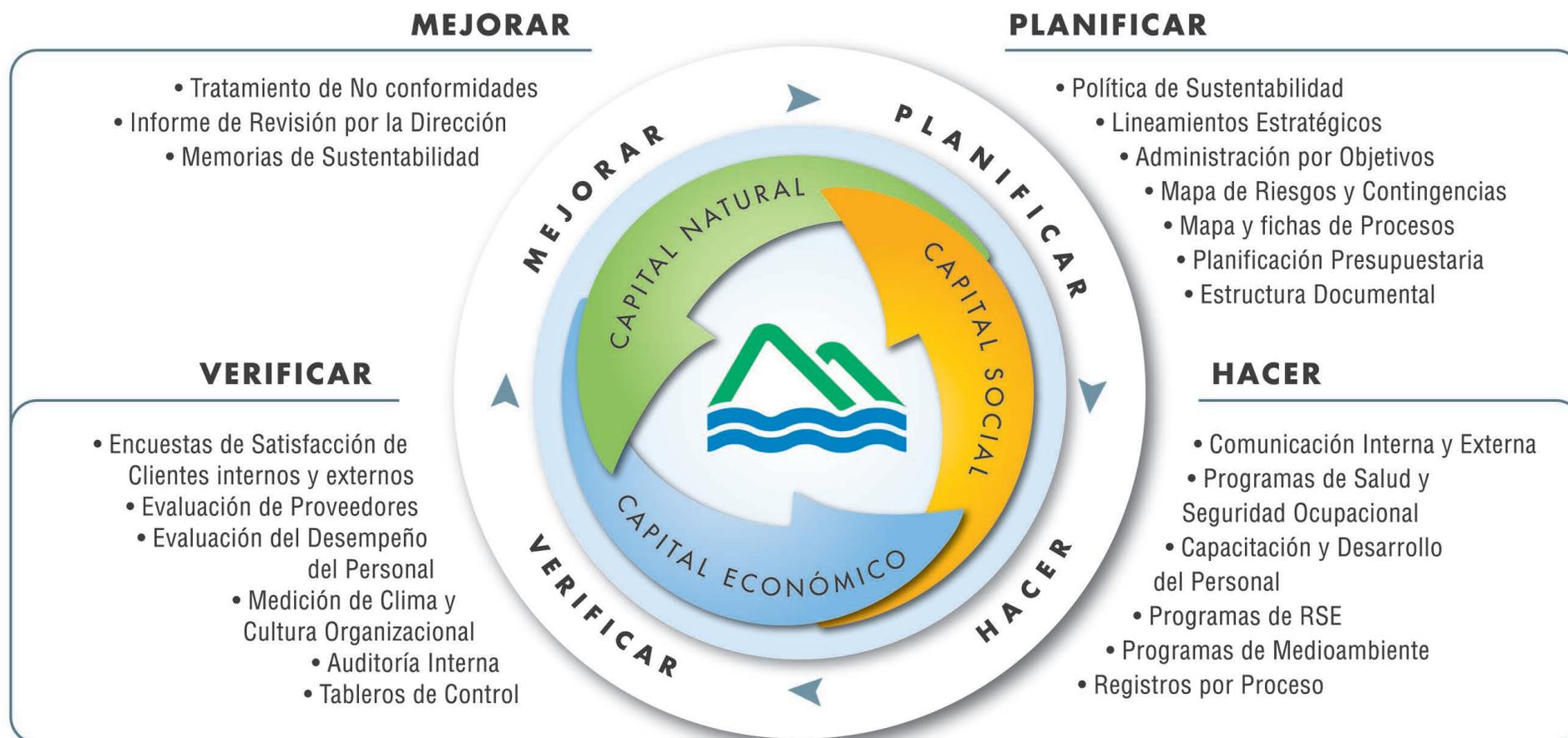
Es la conducta racional y prudente de utilizar eficientemente los recursos disponibles para promover una gestión responsable y equilibrada.



4.8/4.14 Nuestro Modelo de Gestión

MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Es una metodología propia de trabajo basada en una gestión equilibrada del Capital Social, Natural y Económico, mediante el uso de herramientas específicas en cada una de las etapas de la Mejora Continua: **Planificar, Hacer, Verificar y Mejorar**





2.4 Recursos humanos e infraestructura edilicia

La empresa cuenta con 483 empleados, que se distribuyen en las cuatro locaciones de la empresa. Aguas Cordobesas dispone de dos Plantas Potabilizadoras: la Planta Suquía, que produce el 69.14 % del agua entregada a la ciudad de Córdoba, y la Planta Los Molinos, que produce el 30.17%. El 0.69% restante de la producción es realizada por perforaciones.

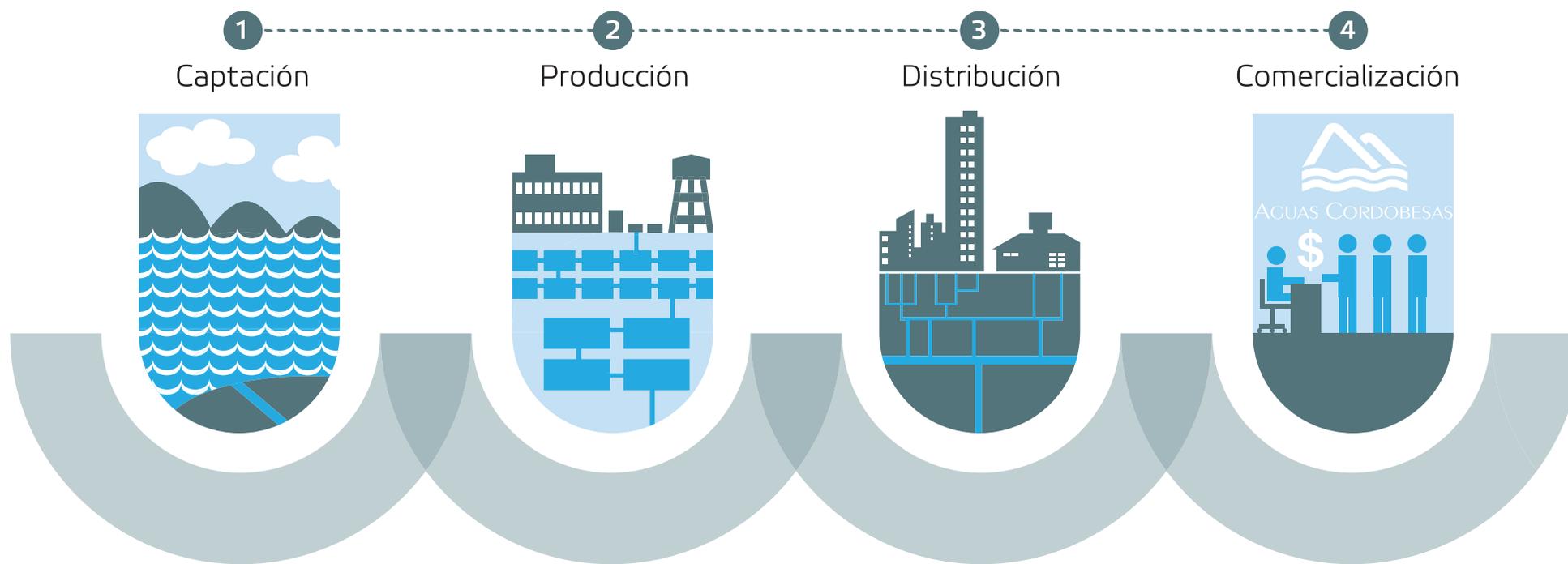
La administración central funciona en el Edificio Corporativo de la empresa, sito en Av. La Voz del Interior 5507, mientras que las principales Oficinas de Atención al Cliente funcionan en el edificio de Humberto 1º 47. Además, para la atención de los clientes se dispone de 6 oficinas periféricas ubicadas en los Centros de Participación Comunal (CPC).

Por otro lado, la empresa cuenta con 18 Estaciones Elevadoras de agua, distribuidas en el área concesionada de la ciudad de Córdoba.

Cantidad y tipos de clientes

Indicadores	2011	2012
Total Clientes (Unidades de Facturación)	466.127	478.227
Residenciales	411.161	420.600
No residenciales	33.914	36.551
Estado y Culto	2.216	2.255
Baldíos	18.794	18.777
Otros	42	44

2.2 Gestión integral del agua



Paso 1: Captación

El agua cruda utilizada en el proceso de potabilización, llega desde dos fuentes naturales, los Embalses San Roque y Los Molinos.

El agua cruda es aquella que no ha recibido ningún tratamiento previo: viene directamente de la naturaleza y, dependiendo de diferentes factores (clima, origen, época del año, etc.), tiene diferentes características fisicoquímicas y microbiológicas.

El embalse San Roque (200hm³ de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Suquía, que abastece el norte y suroeste de la ciudad (69.14 % de la población servida por la Concesión). El agua es captada por Aguas Cordobesas desde el canal de fuga de la Usina Hidroeléctrica La Calera, estando a cargo de la Provincia la disposición del agua en las tomas de captación ubicadas en la margen derecha de este canal.

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 (30.17% de la población servida por la Concesión). El agua es captada por Aguas Cordobesas desde el canal Los Molinos-Córdoba, estando a cargo de la Provincia el transporte hasta la Toma de Captación ubicada en la margen derecha del canal. Desde el lugar de la captación, el agua cruda se conduce mediante conductos cerrados hasta las plantas de potabilización.

Paso 2: Producción

Esta etapa es también conocida como el proceso de potabilización del agua. Se refiere al complejo proceso mediante el cual el agua cruda que ingresa a las plantas potabilizadoras se convierte en un producto apto para el consumo humano. Dicho proceso se realiza en las dos plantas potabilizadoras de la empresa: Planta Suquía y Planta Los Molinos.

Paso 3: Distribución

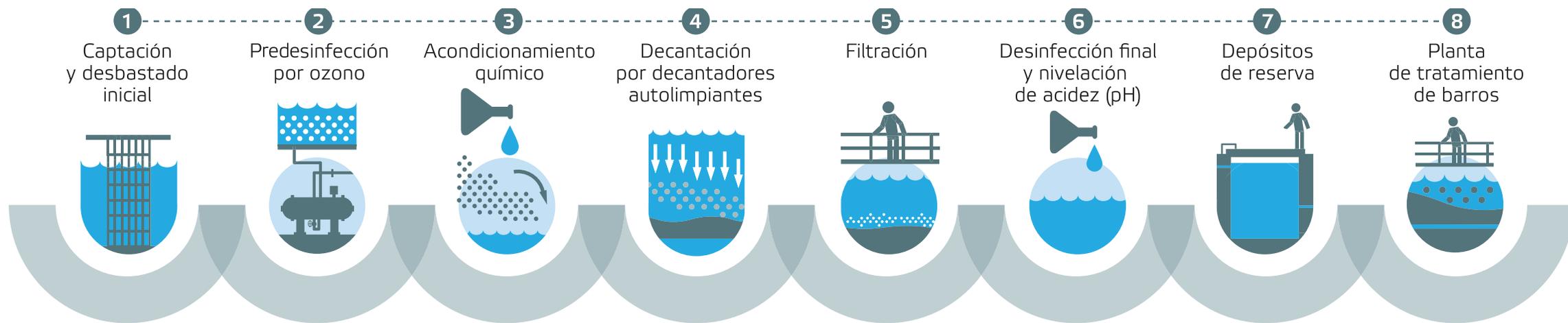
El agua ya potabilizada se transporta por un conjunto de conductos cerrados hacia cada uno de nuestros usuarios: hogares, industrias, escuelas y hospitales.

Este conjunto de tuberías, válvulas, hidrantes y otros elementos de maniobra, forman nuestra red de distribución, la cual no puede ser observada a simple vista ya que está soterrada. El trazado de la red coincide con el de la ciudad, y se encuentra instalada por calzada y/o por vereda, llevando agua potable hasta los puntos de conexión de cada uno de los usuarios.

Paso 4: Comercialización

Una vez que el agua ya está disponible en los inmuebles servidos, la empresa se ocupa de facturar el consumo que se realiza en cada uno. Para esto, Aguas Cordobesas cuenta con dos regímenes de facturación: el medido y el no medido. En el proceso de comercialización del producto intervienen los procesos de Ventas, Cobranzas y Gestión de Clientes.

Proceso de potabilización del agua en Planta Suquía



1 Captación y desbastado inicial

El agua cruda, antes de ingresar a las plantas potabilizadoras, es sometida a un sistema de limpieza mecánica con rejillas de distintos tamaños que la liberan de los cuerpos de mayor tamaño como hojas, ramas y otros sólidos.

2 Predesinfección por ozono

El ozono, elemento presente en la naturaleza, es un poderoso desinfectante y debe producirse in situ utilizando un generador de ozono. Para ello, se inyecta en el generador oxígeno puro que luego es transformado en ozono utilizando energía eléctrica.

Una vez producido, es mezclado con el agua, y dada su escasa solubilidad, se forman pequeñas burbujas que permiten su interacción con el agua cruda. El ozono permite modificar la pared de las células de las algas microscópicas para lograr una mejor separación en el proceso de clarificación. Además, elimina parte de las bacterias y microorganismos del agua cruda, oxida el hierro y el manganeso y contribuye a la eliminación de metabolitos generadores de olores y sabores. El agua pre ozonizada todavía no es potable, por lo que es transferida a los procesos posteriores.

Esta avanzada tecnología, implementada por primera vez en Sudamérica, constituye uno de los principales factores de modernización integral de la producción de agua potable, permitiendo lograr mejores estándares de calidad con un método respetuoso del medioambiente.

3 Acondicionamiento químico

En ciertas épocas del año, el agua cruda suele presentar olor y sabor, para lo cual es necesario agregar carbón activado en

polvo, un elemento de uso común en algunas industrias alimenticias, que adsorbe sustancias que provocan olores o sabores. El carbón activado ya agotado es retenido en la etapa de clarificación (decantación y filtración).

4 Decantación por decantadores autolimpiantes

Los decantadores son la estructura física más visible de la Planta. Allí, con el agregado de productos químicos, coagulantes y floculantes, las partículas coloidales desestabilizadas se unen entre sí formando otras de mayor peso denominadas flocs, que descienden hacia el fondo de los decantadores. Los decantadores son del tipo manto de lodos denominados Pulsator.

El proceso de floculación es producido por un movimiento de tipo "respiratorio" que mantiene el barro en suspensión en la parte media del decantador. El barro excedente generado se descarga en las tolvas centrales que están equipadas con válvulas automáticas que permiten eliminar los barros y conducirlos hasta la Planta de Tratamiento de Barros.

La utilización de este tipo de decantadores permite un mejor aprovechamiento del recurso y se traduce en una mejora en el proceso de producción dado que solamente se requiere hacer una limpieza manual una vez al año.

5 Filtración

El proceso de filtración permite eliminar la turbiedad remanente. Los filtros rápidos de arena son de flujo descendente. Son operados en modo automático, y sus variables, al igual que las del resto de los procesos, son monitoreadas en forma constante utilizando un SCADA. Una vez que llegan al final de su carrera, o

sea que no pueden retener más turbiedad, son lavados con agua y aire comprimido en contracorriente.

Este tipo de lavado permite utilizar menores cantidades de agua de lavado, con lo que se logra un mejor aprovechamiento de los recursos.

6 Desinfección final y nivelación de acidez (pH)

Después del filtrado se realiza la desinfección con cloro para asegurar que el agua sea microbiológicamente inocua. Por último, se corrige el grado de acidez de la misma mediante el agregado de agua de cal.

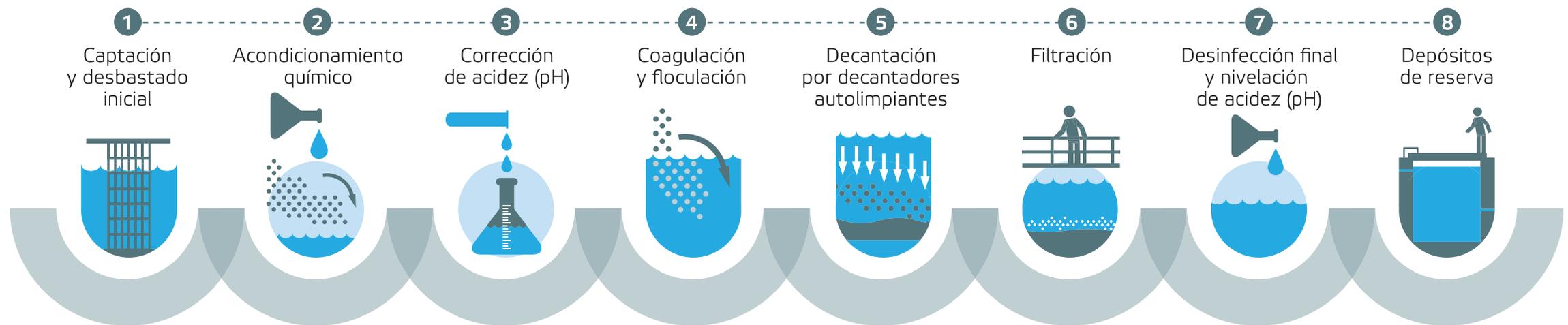
7 Depósitos de reserva

El agua producida, apta para el consumo, se almacena en los depósitos de reserva, donde se renueva de forma constante y desde donde se alimenta la red de distribución troncal. En sólo dos segundos se produce el agua que una persona necesita utilizar durante 1 mes.

8 Planta de Tratamiento de Barros

Los barros contenidos en una solución acuosa diluida son enviados a un espesador, consistente en un decantador de manto de lodos con recirculación. El espesamiento se logra con el agregado de polímeros gracias a lo cual se obtiene el agua clara en los vertederos de salida por un lado y el barro concentrado en la parte inferior. El efluente final puede ser reenviado a la cabeza del proceso de potabilización o a drenaje. El barro obtenido en el concentrador, es enviado a dos centrifugas, mediante bombas adecuadas, donde con la ayuda de otro polímero se logra separar casi toda el agua restante hasta obtener un barro con un 20% de sequedad.

Proceso de potabilización del agua en Planta Los Molinos



1 Captación y desbastado inicial

Previo a su ingreso a la planta potabilizadora, el agua cruda es sometida a un sistema de limpieza mecánico con rejillas finas y gruesas que la liberan de los cuerpos de mayor tamaño como hojas, ramas y otros sólidos.

2 Acondicionamiento químico

En función a las características variables del agua cruda puede ser necesario un pretratamiento químico en la cámara de captación de agua cruda. Para ello, puede agregarse permanganato de potasio, que es un oxidante que se dosifica en caso de incremento de algas o carbón activado en polvo, que actúa adsorbiendo sustancias volátiles y se utiliza para la eliminación de olores y sabores.

3 Corrección de acidez (pH)

Una vez que el agua cruda ya ha ingresado a la planta, se mide su nivel de acidez y si éste resulta elevado, se dosifica ácido clorhídrico a los fines de facilitar la clarificación posterior.

4 Coagulación y Floculación

La coagulación es un proceso químico en el cual se neutralizan las cargas de las partículas inorgánicas u orgánicas (microorganismos y algas) que se desean eliminar del agua cruda mediante el agregado de un producto químico denominado coagulante,

Se realiza una mezcla rápida en forma mecánica para garantizar la homogeneidad del coagulante en la masa de agua cruda.

La floculación tiene como objetivo aumentar el tamaño del coágulo o floc obtenido en la coagulación. Además, es necesario dosificar un producto químico floculante para facilitar la etapa de decantación.

5 Decantación por decantadores autolimpiantes

La decantación consiste en la separación de las partículas floculadas en la etapa anterior, y es realizada en decantadores laminares con barrido de fondo.

El agua es forzada a pasar en forma ascendente por los paneles laminares. Luego, el agua clarificada obtenida en la superficie va hacia una canaleta central de cada decantador donde luego se incorpora a un canal común y es conducida a la etapa de filtración.

Los flocs son separados, decantándolos hacia el piso de los decantadores donde los barredores del fondo lo conducen hacia unas tolvas.

Periódicamente, se purgan los barros desde las tolvas a una cámara, desde la cual se envía este producto hacia unas lagunas de tratamiento de estos efluentes.

6 Filtración

El proceso de filtración permite eliminar la turbiedad remanente. Los filtros rápidos de arena son de flujo descendente. Son operados en modo automático, y sus variables, al igual que las del resto de los procesos, son monitoreadas en forma constante utilizando un SCADA. Una vez que llegan al final de su carrera, o sea que no pueden retener más turbiedad, son lavados con agua y aire comprimido en contracorriente.

Este tipo de lavado permite utilizar menores cantidades de agua de lavado, con lo que se logra un mejor aprovechamiento de los recursos.

7 Desinfección final y nivelación de acidez (pH)

Después del filtrado se realiza la desinfección con cloro para asegurar que el agua sea microbiológicamente inocua. Por último, se corrige el grado de acidez de la misma mediante el agregado de lechada de cal.

8 Depósitos de reserva

El agua producida, apta para el consumo, se almacena en los depósitos de reserva, donde se renueva de forma constante. A partir de allí se distribuye el agua a la zona sudeste de la ciudad de Córdoba.

2.3 Composición accionaria:



Grupo Roggio

El grupo Roggio tiene sus orígenes en la diversificación de una empresa familiar argentina del sector de la construcción – Benito Roggio e Hijos S. A. – que, a lo largo de más de un siglo de trayectoria y un crecimiento ininterrumpido, se transformó en una empresa líder en obra civil de gran escala.

Una cultura interna marcada por la construcción – proceso continuo de elaboración de proyectos y concreción de obras – pero con versatilidad para adaptarse a las oportunidades y desafíos del desarrollo, le ha permitido ingresar y afirmarse en el campo de las infraestructuras, y seguir creciendo hacia otros sectores.

Actualmente, el grupo Roggio es una compañía referente en las cuatro principales áreas de negocio donde participa - construcción, agua y saneamiento, ingeniería ambiental y transporte -.

Asimismo, ha desarrollado negocios y empresas vinculadas con la tecnología, transacciones, telecomunicaciones, entre otras, que se encuentran en un proceso de consolidación y crecimiento.

La dilatada y exitosa experiencia en este sector de la infraestructura generó una gran capacidad de gestión, dirección y acumulación de saber competitivo. Capacidades corporizadas en un amplio cuadro gerencial, base del crecimiento actual y potencial del Grupo.

Experiencia, solidez, cultura del trabajo y energía para enfrentar creativamente nuevos escenarios y desafíos, definen el carácter emprendedor que la dirección



corporativa le ha transmitido al Grupo. Sus empresas, agrupadas en siete unidades de negocios, dan trabajo a más de 15.000 personas en Argentina, Uruguay, Paraguay, Panamá, Perú, Brasil y Estados Unidos.

En el plano social, a través de la Fundación Benito Roggio, el Grupo mantiene un compromiso basado en la defensa y la promoción del trabajo, valores que lo acompañan desde sus inicios en 1908.

El grupo Roggio seguirá creciendo sin alterar su carácter de organización de propiedad familiar, diversificada y de alta heterogeneidad de negocios; potenciando la especialización y autonomía de sus divisiones por sector, consolidando su presencia y protagonismo en Latinoamérica como empresa de referencia en cada uno de los sectores en que opere.

4.1/4.3 Estructura funcional

La empresa está organizada funcionalmente en diferentes niveles de gobierno, según el nivel de responsabilidades y funciones específicas: Directorio, Gerentes, Jefes y Supervisores. A continuación se presenta el organigrama a nivel de Directorio y Gerencias

DIRECTORIO

Gerente de Recursos Humanos
GABRIEL TRIUNFO

Gerente Comercial
CARMEN BROUDEUR

Gerente General
ENRIQUE SARGIOTTO

Gerente de Operaciones Técnicas
ALBERTO GIRBAL

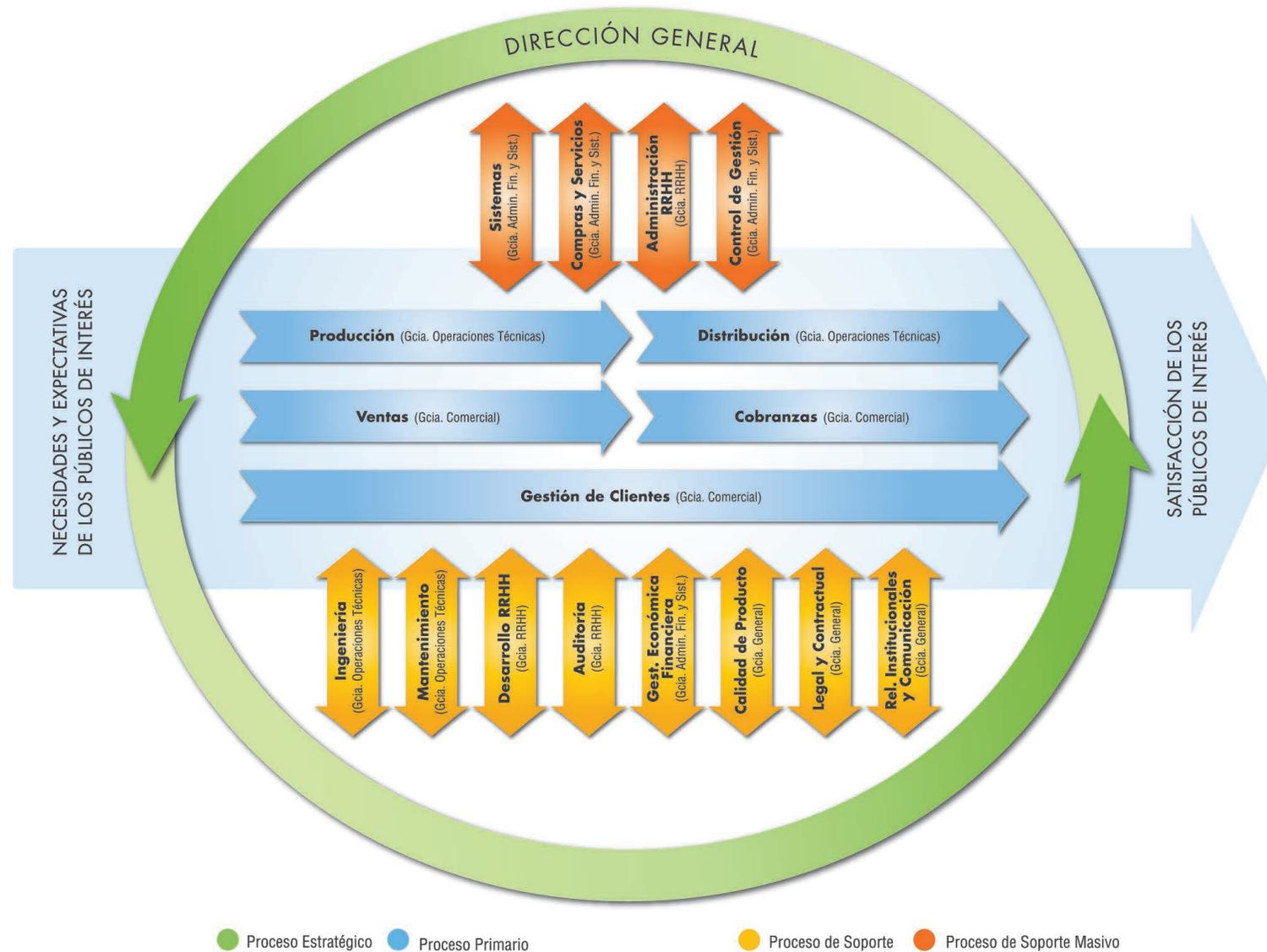
Gerente de Adm., Finanzas y Sistemas
HÉCTOR RANDANNE



A su vez, las operaciones básicas de la empresa están organizadas por procesos, los cuales se presentan a continuación.

MAPA DE PROCESOS DE AGUAS CORDOBESAS

Es la representación gráfica de las operaciones básicas de la empresa para cumplir con su Misión. Describe los procesos de la empresa y su interrelación.



4.2 EL Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la Organización.

4.4 Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones a los distintos órganos de gobierno

Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Aguas Cordobesas SA (Anual)

Corresponde a la asamblea ordinaria considerar y resolver los siguientes asuntos:

- 1º Balance general, estado de resultados, distribución de ganancias, 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 conforme al artículo 188.

Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Aguas Cordobesas SA (Anual)

Corresponden a la asamblea extraordinaria todos los asuntos que no sean de competencia de la asamblea ordinaria, la modificación del estatuto y en especial:

- 1º Aumento de capital, salvo el supuesto del artículo 188. Sólo podrá delegar en el directorio la época de la emisión, forma y condiciones de pago.
- 2º Reducción y reintegro del capital.
- 3º Rescate, reembolso y amortización de acciones.
- 4º 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 de éstos en la liquidación social, que deban ser objeto de resolución aprobatoria de carácter definitivo.
- 5º Limitación o suspensión del derecho de preferencia en la suscripción de nuevas acciones conforme al artículo 197.
- 6º Emisión de debentures y su conversión en acciones.
- 7º Emisión de bonos.

Comité ejecutivo mensual (COMEX)

El Comex es la instancia donde el Gerente General se reúne con los principales accionistas de la empresa con una periodicidad mensual, el fin de estas reuniones es informar la situación al momento y en caso de ser necesario tomar medidas correctivas que se traducen en lineamientos estratégicos.

Reportes de Indicadores de Gestión por Procesos (Mensual):

La empresa como componente de su sistema de gestión lleva indicadores por procesos los cuales son plasmados en un tablero mensual. Asimismo, Dirección General dispone de un tablero identificando los datos claves que marcan el rumbo de la compañía, esto permite saber cual es el estado de situación y tomar las medidas necesarias en caso de un potencial desvío.

Informe de Revisión a la Dirección

Este informe, sintetiza la gestión de los procesos de la empresa y sirve como base para la definición o redefinición de los Lineamientos Estratégicos y Objetivos para el período determinado. El informe contiene información sobre:

- Contexto Interno / Externo
- Desempeño de los Procesos
- Auditorías
- Revisión y Seguimiento del Sistema de Gestión
- Recomendaciones al Sistema de Gestión

Reportes de Indicadores de Gestión por Procesos (Mensual):

La empresa como componente de su sistema de gestión lleva indicadores por procesos los cuales son plasmados en un tablero mensual. Asimismo, Dirección General dispone de un tablero identificando los datos claves que marcan el rumbo de la compañía, esto permite saber cual es el estado de situación y tomar las medidas necesarias en caso de un potencial desvío.

Informe de Revisión a la Dirección

Este informe, sintetiza la gestión de los procesos de la empresa y sirve como base para la definición o redefinición de los Lineamientos Estratégicos y Objetivos para el período determinado. El informe contiene información sobre:

- Contexto Interno / Externo
- Desempeño de los Procesos
- Auditorías
- Revisión y Seguimiento del Sistema de Gestión
- Recomendaciones al Sistema de Gestión

Reuniones semanales de Dirección:

Los gerentes de la compañía se reúnen de manera semanal con el fin de analizar los principales indicadores de la empresa, planes y proyectos de cada proceso y articular acciones de mejora y/o corrección de metas.

Reuniones Informativas Gerenciales con los mandos:

Los gerentes informan a los mandos sobre la situación económica financiera de la empresa así como los hechos y datos más relevantes. También es una instancia formal donde los mandos medios pueden expresar sus opiniones.



Comité de Sustentabilidad:

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 Sustentable 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. Se reúne periódicamente para el análisis de las temáticas de Medioambiente, Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional y Legal, y sus conclusiones son elevadas a la Dirección General.

4.10 Para evaluar su desempeño, el máximo órgano de Gobierno cuenta con diferentes herramientas:

- **Balance Económico Financiero**, en base a estándares internacionales y auditado por terceros
- **Reportes de Sustentabilidad**, como herramienta para gestionar y comunicar las actividades de la empresa en materia de compromisos sociales, económicos y medioambientales.
- **Informe Anual de Revisión a la Dirección** (ver 4.4)

4.11 Principio de Precaución

Para abordar los riesgos y establecer medidas preventivas, la empresa cuenta con diferentes herramientas:

- **Mapa de riesgos y contingencias:** Consiste en el tratamiento de los eventos que no se han producido (riesgos) y la definición de acciones en caso que ocurran (contingencias).

Se realiza para garantizar la continuidad del servicio y minimizar los impactos negativos a los públicos de interés. Para ello, se relevan todos los riesgos que pueden afectar a la empresa y a sus públicos de interés, evaluando la probabilidad de ocurrencia y su impacto, las que combinadas conforman la severidad. En función de la misma se implementan acciones preventivas para evitar que ocurran y se planifican acciones de emergencias en caso de que se produzcan. Estas últimas constituyen el Plan de Prevención y Emergencia de la Compañía.

- **Tratamiento de No Conformidades:** Lo realiza cada proceso de la empresa ante incumplimientos reales o potenciales de los requisitos o estándares establecidos en la organización.

Con ello, se busca prevenir la ocurrencia de la no conformidad o evitar su reiteración.

- **Auditorías Internas:** Es el proceso sistemático que verifica el cumplimiento de los requisitos del Modelo de Gestión Sustentable. Permite detectar posibles desvíos y recomendar mejoras a través de la recopilación de evidencias y la comunicación de los resultados a los auditados.

Cantidad y tipos de clientes

Indicadores	2011	2012
TOTAL DE HALLAZGOS DE AUDITORIAS	102	96
No Conformidades (NC)	2	4
Observaciones (O)	63	57
Oportunidades de mejoras (OM)	37	35
Resolución de NC y O	100%	100%

4.5 Retribución de Ejecutivos

La metodología que la empresa ha definido para cumplir con el objetivo de retribución del equipo ejecutivo y el desempeño de la organización es una remuneración que contempla no sólo estudios de Benchmarking de Mercado, sino que responda al desempeño de la organización.

4.6 Compromisos de la organización

A fin de normalizar el comportamiento de sus integrantes, Aguas Cordobesas cuenta con las siguientes normas:

Norma de Ética: su objetivo es establecer los lineamientos generales sobre las conductas del personal, que deben reflejar los valores éticos de la empresa en un total acuerdo con los Lineamientos Éticos de la Gerencia General.

Norma de Gestión del Capital Humano: su objetivo es establecer los lineamientos generales de la gestión del capital humano desde que el empleado ingresa en la organización a fin de promover la mejora del desempeño, la capacitación y desarrollo y el clima organizacional.

Norma de Disciplina: su objetivo es establecer los lineamientos generales de disciplina en la compañía y la mecánica de aplicación de sanciones ante su incumplimiento.

Norma de Responsabilidad Social: establece los principales lineamientos de la RSE asumida por Aguas Cordobesas para contribuir a la formación y el desarrollo de su comunidad.

Norma de Comunicación, Consulta y Participación: su objetivo es establecer los lineamientos generales de las Comunicaciones, Consultas y Participaciones que gestiona la Empresa con sus Públicos de Interés y viceversa.

Norma de Salud y Seguridad en el trabajo: su objetivo es garantizar la conducta del personal de la empresa respecto al cuidado de la salud y de la seguridad en el trabajo.

Norma de uso de recursos: su objetivo es establecer los lineamientos generales para el uso apropiado de todos los recursos de la compañía.

Norma de uso de los recursos de almacenamiento corporativo: su objetivo es definir el uso de los recursos de almacenamiento para los usuarios de la red corporativa de Aguas Cordobesas.



4.15 / 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés

Empleados

Encuesta de Servicios Internos (Anual)

Su objetivo es medir la percepción de los clientes internos de los servicios brindados por cada proceso y posee una frecuencia anual.

A partir de las fortalezas y debilidades detectadas, se implementan las acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios brindados.

Indicadores	2011	2012
INDICE DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INTERNOS	77%	83%
Actitud del Proveedor	81%	88%
Asistencia del Proveedor	75%	84%
Cantidad de Servicios	82%	86%
Calidad de Servicios	79%	81%
Tiempos del Servicio	73%	81%

Medición de Clima (Anual)

Su objetivo es la medición de la percepción que tiene el personal sobre el clima laboral y la cultura organizacional, posee una frecuencia anual. A partir de sus resultados, la empresa y sus diferentes áreas establecen planes de mejora, midiendo su eficacia en la próxima encuesta.

Indicadores	2011	2012
INDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL	78%	77%
Participación	80%	78%
Expectativas Personales	63%	61%
Características del Trabajo	84%	84%
Conducción	80%	81%
Aspectos Institucionales	84%	82%

Encuesta de Voluntariado

Su objetivo es conocer la opinión y sugerencias de los voluntarios de nuestros proyectos de Responsabilidad Social Empresaria, con el fin de mejorar la gestión de los mismos y posee una frecuencia anual.



Evaluación del Desempeño

La empresa dispone de herramientas que tienen como fin verificar la competencia y eficacia del personal en sus puestos de trabajo: una evaluación de desempeño anual, que se realiza a todo el personal de la empresa y una evaluación de feedback 360° en donde de forma bienal se evalúan los mandos de la compañía.

Ambas están basadas en el Modelo de Competencias que la empresa define para cada nivel jerárquico. A partir de ellas se mide el desempeño del personal y se definen los futuros planes de mejora.

Para ver los resultados 2011 y 2012 consulte el indicador LA12

Reuniones con el Sindicato

En forma periódica, la Gerencia General y la Gerencia de RRHH se reúnen con representantes sindicales para el tratamiento y resolución de temas de común interés, tales como reconocimiento salarial, actualización del CCT, eventos, proyectos de capacitación y formación profesional, entre otros.

Clientes

Encuestas de Satisfacción de Clientes

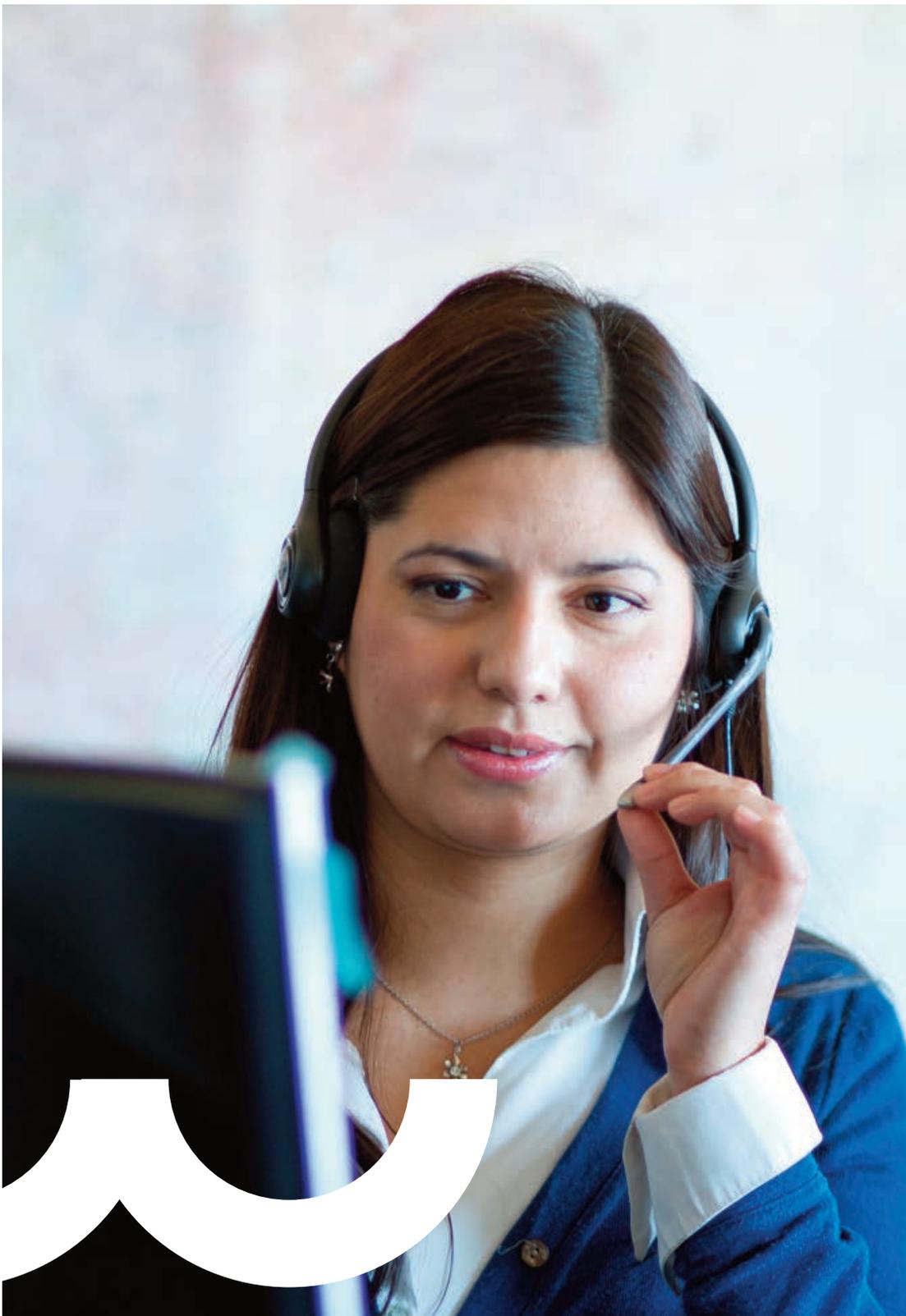
Para conocer la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios brindados por la Empresa, se realizan dos tipos de encuestas.

Por un lado, semestralmente se realiza una investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. El criterio de medición establece una comparación vinculada con la estacionalidad, lo que permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época, de un año a otro.

Por otro lado, mensualmente se realizan 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. Ambos tipos de encuestas son realizados por una consultora externa especializada en el tema.

Para ver los resultados 2011 y 2012 consulte el indicador PR5.





Información y Servicios vía Web

Aguas Cordobesas dispone de un sitio web destinado a ampliar el contacto con sus clientes y el público en general, brindando la posibilidad de realizar diversas consultas y trámites vía web.

En el año 2012 se implementaron nuevas funcionalidades en la página orientadas a brindar mejoras en el servicio de atención al cliente, tales como: 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, resaltando las temáticas medioambientales y de cuidado del agua a través de programas educativos y de concientización.

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 del día.

Oficinas de Atención al Cliente:

La oficina principal de Atención al Cliente se encuentra en el edificio de Humberto 1° 47. Con el fin de facilitar la Atención al Cliente en lugares periféricos, Aguas Cordobesas cuenta, además, con oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (CPC) de la ciudad de Córdoba.

Comunidad

Encuesta de Satisfacción de Comunidad RSE

El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión y sugerencias de los beneficiarios de nuestros proyectos para mejorar nuestra gestión, y su frecuencia es anual. Se aplica por cada programa ejecutado una vez finalizados los mismos.



Audiencia Pública ante Revisiones de Mesas tarifarias

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 se cita a una Audiencia Pública, a la cual pueden asistir como oradores u oyentes todos los vecinos de la ciudad que quieran ser partícipes. La misma es organizada por el ERSeP.

Gobierno

Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP)

El ERSeP como ente de control de la concesión, realiza la inspección y control del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Aguas Cordobesas. En particular aquellas referidas a la calidad del servicio prestado, abarcando todos los procesos desde la producción y calidad del agua suministrada hasta la atención de los clientes y sus reclamos.

Para mantener informado al Ente de Control, Aguas Cordobesas emite informes contractuales y no contractuales sobre la prestación del servicio, evidenciando la gestión de la empresa.

A continuación se presentan los diversos informes y su frecuencia:

- Informe ERSeP (Anual) - Contractual
- Informe ERSeP (Mensual) - No Contractual
- Informe ERSeP (Diario) - No Contractual
- Procedimiento único de Reclamos ERSeP (Diario) – Contractual

Indicadores	2011	2012
OBLIGACIÓN PRESENTACIÓN INFORME ANUAL NIVELES DE SERVICIO	28-02-11	28-02-12
PRESENTACIÓN DE INFORME ANUAL NIVELES DE SERVICIO	11-03-11	01-03-12
OBLIGACIÓN PRESENTACIÓN INFORME SEGUIMIENTO PLAN TRIENIAL (Inversiones)	*	*
PRESENTACIÓN DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN TRIENIAL	*	*
OBLIGACIÓN PRESENTACIÓN INFORMACION CONTABLE CERTIFICADA	30-04-11	30-04-12
PRESENTACIÓN INFORMACION CONTABLE CERTIFICADA	28-04-11	27-04-12
% RESOLUCIÓN DE TRÁMITES ERSeP (Trámites Vencidos / Promedio Mensual de Trámites Ingresados)	99%	99%

* Próxima presentación en 2013

Mecanismo de Revisión de Tarifas

De acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión, la empresa puede solicitar al concedente, la revisión de las tarifas vigentes, la cual deberá estar debidamente fundada. 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 por temas específicos periódicas y extraordinarias

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.

Accionistas

COMEX (Mensual)
Asamblea Ordinaria de Accionistas
Asamblea Extraordinaria de Accionistas
 Ver 4.4

Proveedores

Evaluación de proveedores

Es una herramienta mediante la cual se evalúa y califica a los proveedores considerados estratégicos para el servicio de Aguas Cordobesas, a fin de asegurar que éstos tengan la capacidad para cumplir con los requisitos requeridos por la empresa.

La evaluación es de implementación anual y mide el desempeño del proveedor durante dicho período. A partir de los resultados obtenidos se definen planes de acción.

Medioambiente

El objetivo medioambiental fijado por la compañía durante el 2012 estuvo destinado a eficientizar el manejo del agua no contabilizada en nuestras redes de distribución.

Para su gestión se definieron dos metas:

- Resolución del 100% de Búsquedas de Fugas Visibles / Semivisibles dentro de las 72 horas,
- Ejecución del 100% de las renovaciones de conexiones planificadas para el 2012.



4.13 Membresías

Aguas Cordobesas se vincula con diferentes entidades e instituciones.

Es socia de:

AIDIS (Asociación Argentina de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente)
ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento)
Bolsa de Comercio de Córdoba
CIRCOM (Círculo de Comunicadores Institucionales de la Provincia de Córdoba)
COFES (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios)
Foro Productivo de la Zona Norte (FPZN)
Fundación Educativa Junior Achievement
Fundación Mediterránea
Fundación para la Defensa del Recurso Agua (Fundea)
IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria)
IWA (International Water Association)
IAEF (Instituto Argentino de Economía y Finanzas)

Articula con:

Centro de Investigaciones de la Región Semiárida (CIRSA)
Colegio de Arquitectos de la Provincia de Córdoba
Colegio de Ingenieros Especialistas (CIEC)
Dirección de Área Central (Municipalidad de Córdoba)
Dirección de Bomberos de la Policía de la Provincia de Córdoba
Dirección de Obras Viales (Municipalidad de Córdoba)
Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Universidad Nacional de Córdoba

Fundación ACUDE

Instituto Nacional del Agua (INA)

Laboratorio de Servicios a la Industria y al Sistema Científico (LaSelSiC) de la Universidad Nacional de La Plata

Proética (Centro de Ética de empresas de la Universidad Católica de Córdoba)

Subsecretaría de Desarrollo Social del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba

Universidad Católica de Córdoba

Universidad Nacional de Córdoba

2.10 Premios y distinciones

Aguas Cordobesas obtuvo el premio EIKON de Plata 2012 a la excelencia en la Comunicación Institucional dentro de la categoría marketing social. Estos premios son entregados desde 1998 por la revista IMAGEN y constituyen el primer premio argentino al trabajo que hacen comunicadores de todo el país.

La empresa participó con la campaña “Doná una Gota” realizada durante el año 2011, cuyo objetivo fue promover y despertar en cada ciudadano una actitud responsable y activa para la preservación del agua.

Por otra parte, el “Plan Hídrico Córdoba 2050” fue distinguido por la Red Ciudadana Nuestra Córdoba en el marco del premio a la Investigación en Clave Ciudadana en la categoría “Organizaciones del sector privado”. Red Ciudadana Nuestra Córdoba es una organización que promueve la sistematización de problemáticas relevantes de la ciudad de Córdoba.

Para la elección de los proyectos ganadores invitó a instituciones y movimientos sociales, académicos e investigadores científicos, miembros y dependencias del sector público que hayan producido todo tipo de conocimiento (con evidencias, metodologías, desarrollos tecnológicos, entre otros) sobre la ciudad de Córdoba. El jurado se conformó por referentes de los diversos sectores vinculados a las categorías del premio. Con esta premiación Red Ciudadana Nuestra Córdoba se propone que la información generada por los participantes sea insumo para el debate y para las políticas públicas locales.

Por último, con el programa educativo Embajadores del agua, la empresa obtuvo el premio al “Mayor aporte de Voluntariado Corporativo”, galardón otorgado por la Fundación Junior Achievement.



Capital Económico

Eficiencia, ética
y responsabilidad



EC 1 En el cuadro que observamos a continuación podremos ver cuál fue el valor económico directo, generado y distribuido, por la empresa en el 2012.

Indicadores	2011	2012
Valor económico directo creado (VEC)		
Ingresos (Devengado)	\$ 235.407	\$ 319.296
Valor económico distribuido (VED)		
Costos Operativos (Devengado)	\$ 77.868	\$ 111.980
Salarios y beneficios sociales para los empleados (Devengado)	\$ 72.489	\$ 88.666
Pagos a Proveedores de Fondos (Devengado)	\$ 13.291	\$ 16.363
Pagos fiscales a Gobierno (Cash/Devengado)	\$ 4.187	\$ 11.942
Inversiones en la Comunidad (Devengado)	\$ 167	\$ 226
Valor económico retenido (VER)		
Valor Económico Retenido - Previsiones y amortizaciones (Devengado)	\$ 57.698	\$ 77.992

* Valores expresados en miles de pesos.

EC 2 Riesgos y oportunidades financieras debido al cambio climático

El año 2012 se presentó como un año donde el régimen de lluvias en la región se incrementó en relación a los años anteriores, con registros del nivel de los embalses San Roque y Los Molinos que fueron mayores a los de los años precedentes, no generando desde este punto de vista inconvenientes en la provisión de agua cruda.

En lo que respecta a las conducciones que proveen de agua cruda a ambas plantas potabilizadoras, se registraron algunos inconvenientes, presentando zonas vulnerables en los distintos puntos del sistema de transporte del Canal Los Molinos y en el sistema de transporte de agua cruda desde el azud el Diquecito hasta la Toma la Calera.

A comienzo del año 2012 hubo un incremento importante en las algas que ingresaron a la planta Suquía, del género Ceratium, las cuales no tuvieron impacto en sabores y olores.

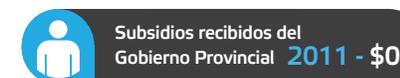
Durante el mes de Agosto se registró olor y sabor en el agua cruda y salida de Planta Los Molinos. A los fines de determinar su procedencia, se monitoreó todo el trayecto desde el embalse Los Molinos, azudes y canal hasta el ingreso a la planta. La geosmina era producida por Cianobacterias bentónicas adosadas al fondo y paredes del canal de los géneros Planktothrix y Oscillatoria principalmente. Este hecho motivó la implementación de un plan de control para el análisis de Sabor y Olor, TOC y geosmina.

Es menester destacar, que los parámetros químicos y bacteriológicos analizados del agua entregada a consumo, fueron globalmente conformes a las normas, incluyendo a los indicadores básicos, cloro libre, turbiedad, pH, THM, Mn, aluminio, E. coli y coliformes totales.

EC 3 Programas de beneficios sociales



EC 4 Ayudas financieras recibidas



EC 5 Relación salario base Aguas Cordobesas en relación al mínimo vital y móvil

Indicadores	2011	2012
Salario Inicial estándar AA.CC.(Nivel 2 categoría I)	\$ 4.181	\$ 5.175
Salario Mínimo Vital	\$ 2.300	\$ 2.760
Relación	1,82	1,88

Aguas Cordobesas revisa en forma periódica el salario de su personal para ajustar los mismos en base a los efectos inflacionarios y de competencia del mercado, participando en encuestas salariales para obtener un Benchmarking con otras empresas del ámbito local.



EC 6 Gasto a proveedores locales

Aguas Cordobesas fomenta la contratación de proveedores locales con el fin de desarrollar la economía en su zona de influencia.

A continuación se muestra la participación que tiene la compra a proveedores locales de materiales sobre el total.

2011 Detalle Desglosado por Proveedor

Proveedor	Total en pesos	Porcentaje sobre el consumo Total
MARTE S.A.	\$ 1.595.034	9,32%
AMITECH ARGENTINA S.A.	\$ 737.711	4,31%
NORDAN	\$ 626.621	3,66%
APONUS INGENIERIA de O. Rodriguez	\$ 340.054	1,99%
INGEMAR (JULIO CESAR MARTINEZ)	\$ 213.769	1,25%
MIGUEL ANGEL PAPA S.R.L.	\$ 118.223	0,69%
JUNTAMOS PLÁSTICO S.A.	\$ 55.152	0,32%
COMPAÑIA HÍDRICA ARGENTINA S.R.L.	\$ 41.554	0,24%
MULTICOR S.A.	\$ 24.519	0,14%
SONIA ALEJANDRA RUIZ	\$ 19.950	0,12%
ASTRADA C.D. Y CHAVARRIA A.D. S.H.	\$ 11.443	0,07%
AI ACCESORIOS INDUSTRIALES	\$ 4.898	0,03%
DINAMIC	\$ 210	0,00%
Total	\$ 3.789.138	22,13%

2012 Detalle Desglosado por Proveedor

Proveedor	Total en pesos	Porcentaje sobre el consumo Total
MARTE S.A.	\$ 770.173	5,77%
APONUS INGENIERIA de O. Rodriguez	\$ 313.045	2,34%
NORDAN	\$ 263.342	1,97%
COMPAÑIA HÍDRICA ARGENTINA S.R.L.	\$ 221.319	1,66%
INGEMAR	\$ 189.320	1,42%
JUNTAMOS PLÁSTICO S.A.	\$ 34.581	0,26%
SONIA ALEJANDRA RUIZ	\$ 29.370	0,22%
AMITECH ARGENTINA S.A.	\$ 16.222	0,12%
BOIERO S.A.	\$ 5.763	0,04%
AI ACCESORIOS INDUSTRIALES	\$ 3.780	0,03%
MIGUEL ANGEL PAPA S.R.L.	\$ 3.347	0,03%
BULTOR de SERLUMAR SRL	\$ 1.981	0,01%
DINAMIC	\$ 1.195	0,01%
DISEMA SRL	\$ 585	0,00%
NOLKAR S.R.L	\$ 209	0,00%
M. METAL SRL	\$ 67	0,00%
Total	\$ 1.854.299	13,89%

EC 7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos

2011 Tipo de Puesto	Procedencia	
	Provincia de Córdoba	Otras Provincias
Ejecutivos	80%	20%
Mandos Medios	93%	7%
Total general	92%	8%

2012 Tipo de Puesto	Procedencia	
	Provincia de Córdoba	Otras Provincias
Ejecutivos	80%	20%
Mandos Medios	93%	7%
Total general	92%	8%

Ejecutivos = Gerentes
Mandos medios = jefes + supervisores

EC 8 Inversiones en beneficio público

A continuación se expresa el monto destinado a las acciones de Responsabilidad Social Empresaria, incluyendo Donaciones.



EC 9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos

Aguas Cordobesas ha desarrollado proveedores locales que le brindan productos especialmente diseñados para la producción y distribución del agua potable.

A continuación se muestra el porcentaje de material desarrollado sobre el total.

Concepto	2011	2012
Total material adquirido	\$ 17.122.972,61	\$13.349.824
Material adquirido localmente	\$ 3.789.137,70	\$1.854.299
Porcentaje	22,13%	13,89%



Capital Natural

Compromiso con las
generaciones futuras

EN 1 Materiales

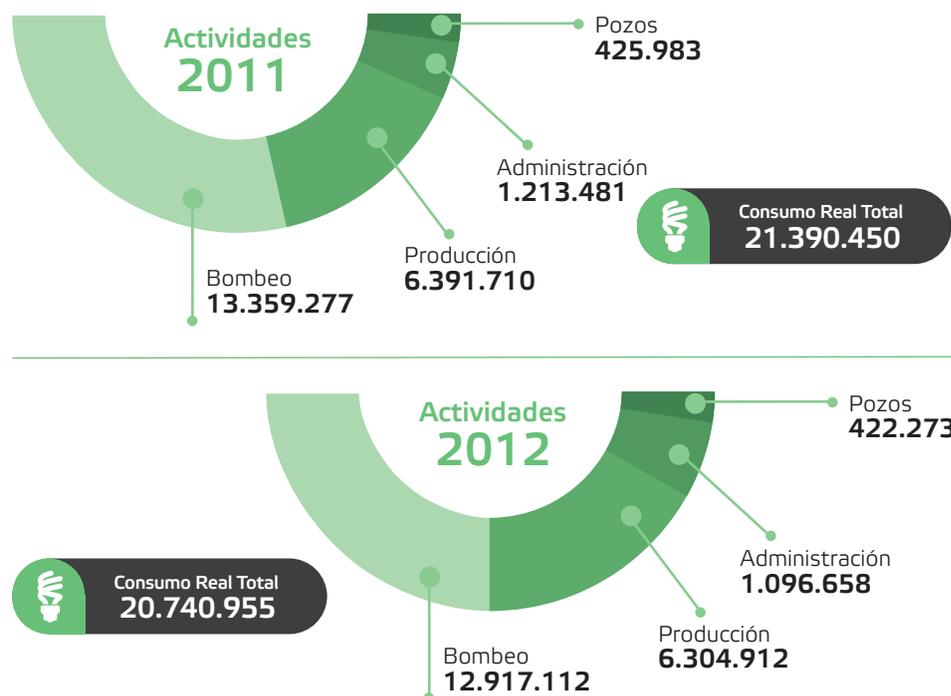
A continuación se presentan los principales materiales utilizados por la empresa para desarrollar sus actividades.

Tipo	Descripción	Cantidad 2011	Cantidad 2012
Materiales de línea	U	205.243	179.319
	Tn Sulfato Aluminio	8.832	9.127
	Tn Policloruro de Aluminio	967	930
	Tn Ácido Clorhídrico	915	627
	Tn Cloro	520	485
	Tn Cal	1.518	1.576
Insumos Químicos	Tn Poliecololito no Iónico	12	9
	Tn Poliecololito Catiónico	0,2	2
	Tn Poli-Barros	13	10
	Tn Permanganato de Potasio	0	0
	Tn Ácido Sulfúrico	0	0
	Tn Oxígeno	550	598
	Tn Carbón Activado en Polvo	53	0
	Tn Hipoclorito	46	46

EN3 y EN4 Consumos desglosado por fuentes

Energía

Consumo general de energía eléctrica en kwh.



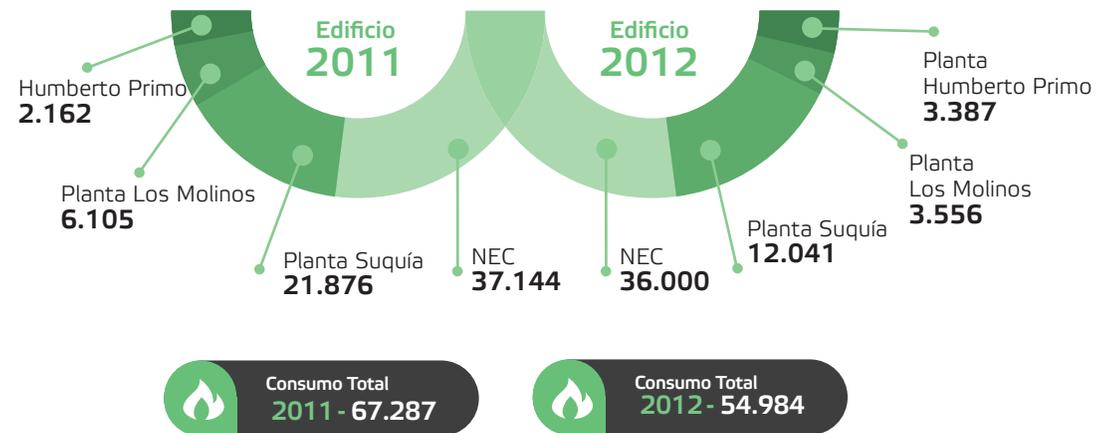


Consumo Total de Aceites en lts.

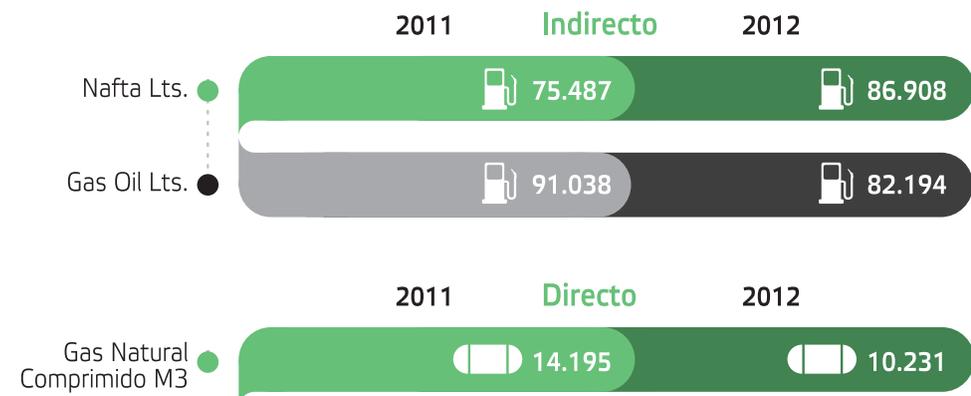
El aumento en el consumo de aceites se debe a que en el año 2012 se realizó la reparación de Guinche en Planta Suquía, lo que requirió el cambio total del depósito de aceite.



Consumo general Gas en m3



Consumo de combustible de flota vehicular



EN 8/9 Captación de agua

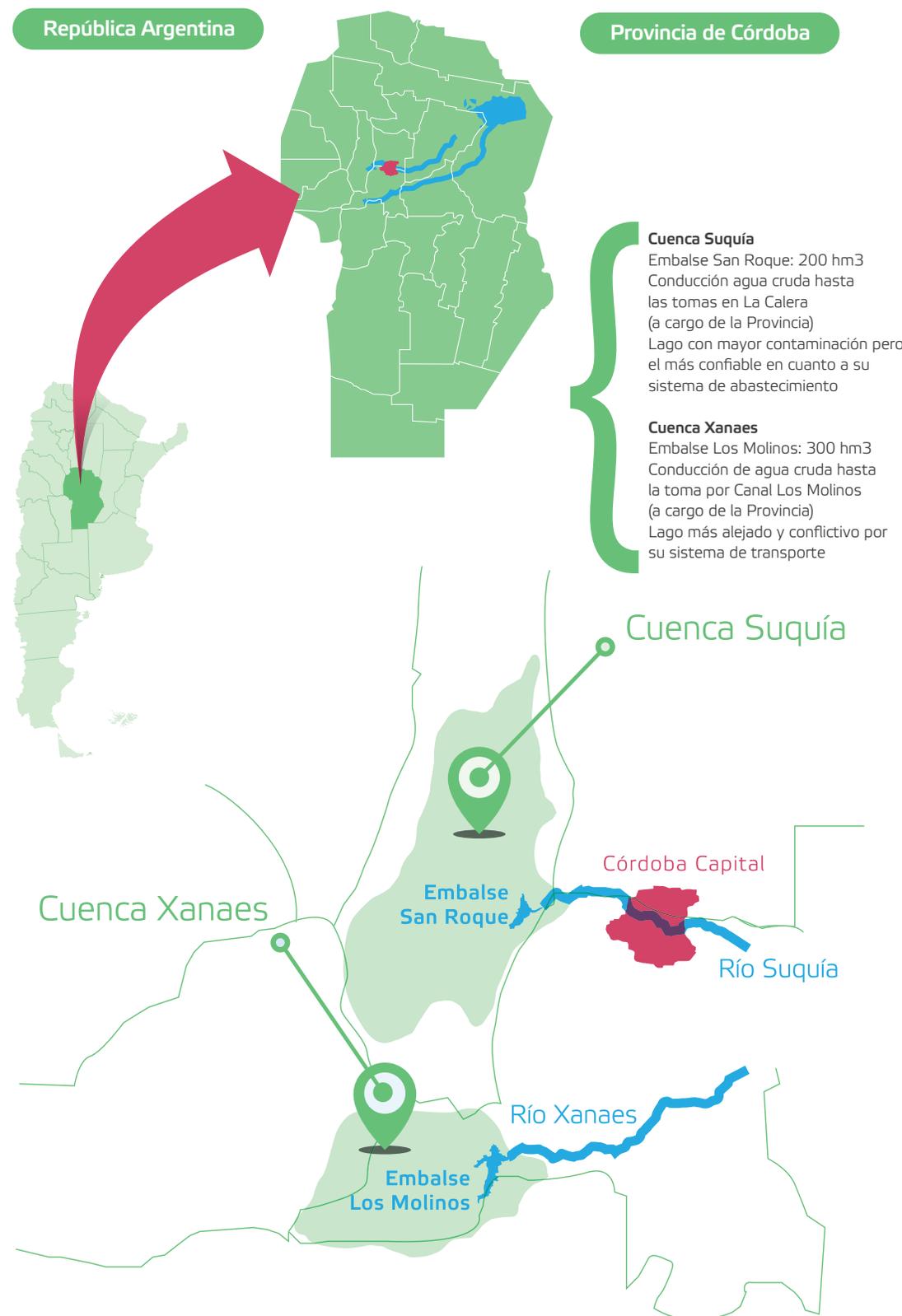


El inicio del ciclo de gestión del agua comienza con el aprovisionamiento de agua dulce desde las cuencas hídricas ubicadas en las cercanías de la ciudad de Córdoba.

La cuenca Suquía cuenta con un embalse regulador, el Dique San Roque, ubicado 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 recolectada de esos embalses para ser volcadas en las Plantas Potabilizadoras Suquía y Los Molinos respectivamente.

Indicadores	2011	2012
Rendimiento de Plantas (Agua Entregada / Agua Cruda)	96,30%	96,51%
Planta Suquía	96,93%	97,14%
Planta Los Molinos	95,08%	95,12%
Agua Cruda Ingresada (m3)	165.509.356	166.494.251
Suquía	113.584.884	109.837.124
Los Molinos	50.819.061	55.303.466
Pozos	1.105.411	1.353.661



EN 27 Productos y servicios recuperados

Entre tantos aspectos, la sustentabilidad refiere a la posibilidad de reutilizar productos o de procesarlos de tal manera que el material utilizado para su fabricación pueda ser utilizado para la fabricación de los mismos u otros productos.

En este sentido, Aguas Cordobesas decidió poner en el circuito de la reutilización algunos de los productos que utiliza diariamente.



Resmas de Papel	2011	2012
Consumo Total en Tn	37	35
Consumo Total \$	\$ 356.933	\$ 307.155
Papel Vendido en Tn	2,92	7,19
Papel Vendido \$	\$ 2.193	\$ 5.579
Porcentaje Papel reciclado	8%	21%

EN 16/17 Emisiones

Emisiones	2011	2012
Emisiones Directas Tn Co2	431	435
Flota propia	407	404
Otros equipos de combustión interna	24	31
Emisiones Indirectas Tn Co2	10.680	10.376
Gas	131	107
Electricidad	10.482	10.184
Papel	121	115



EN 21 Vertidos Aguas residuales

Vertidos		2011	2012
Agua No Distribuida o Vertidos de Planta Suquia a la Cañada de los Pozos	m3	3.384.816	3.253.191
Agua No Distribuida o Vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego	m3	2.725.003	2.487.397
Cloacales	m3	10.771	12.993
Vertido cloacales Los Molinos	m3	621	622,2
Vertido cloacales Suquia	m3	5.402	5.417
Vertido cloacales NEC	m3	4.748	6.954
Vertido cloacales Humberto Primo	m3	s/d	s/d

EN 22/23 Residuos y Vertidos

Residuos		2011	2012
Cantidad de Residuos No Peligrosos		2.085	1.195
	m3		
	Tn	33,3	9,7
Enterramiento sanitario	m3	2.085	1.195
Reciclado / Reutilización	Tn	33,3	9,7
Papel	Tn	2,9	7,2
Chatarra	Tn	29,5	2,5
Materiales de Red	Tn	s/d	s/d
Equipos Informáticos	Tn	0,9	0
Cantidad de Residuos Peligrosos	Tn	2	4
Estabilización e inertización en relleno de seguridad	Tn	0	0
Termodestrucción	Tn	2	4
Otros	Tn	0	0
Cantidad de Derrames	Cantidades	6	5
Volumen de Derrames	m3	0	0



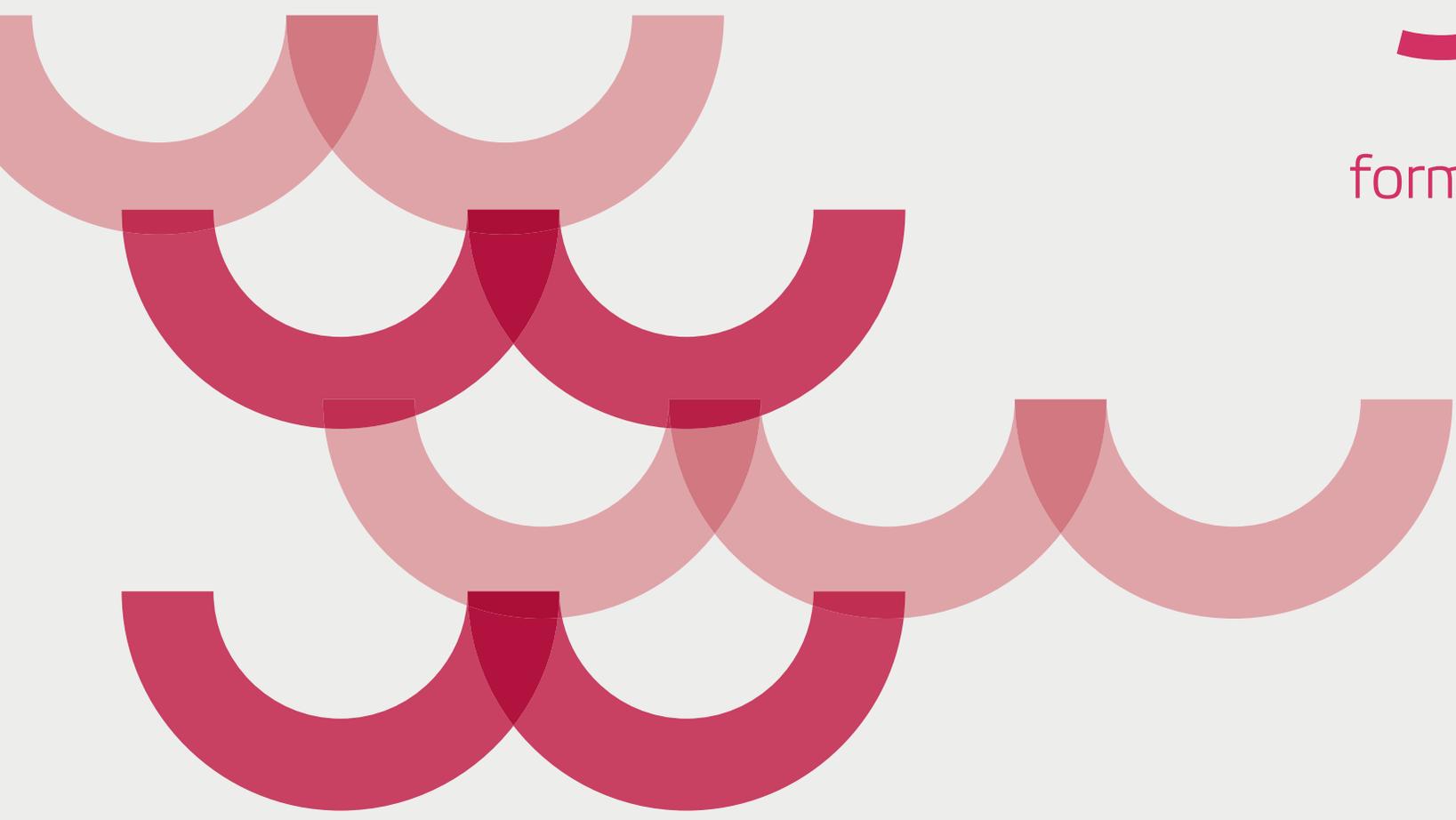
EN 28 Normativa ambiental

Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión Decreto provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10819, Ley Provincial 7343 y Ley General del ambiente N° 25675. En este sentido, durante 2012 no se registraron multas por incumplimiento.

EN 30 Inversión ambiental

Costo Total de Inv. Medioambientales por Tipo	2011	2012
Tratamiento y Disposición de Residuos	\$ 501.331	\$ 598.461
Tratamiento de Emisiones	\$ 206.549	\$ 547.069
Certificaciones	\$ 20.700	\$ 27.122
Costo Inversiones Infraestructura y Mantenimiento	\$ 490.244	\$ 245.000
Costo de Personal	\$ 214.506	\$ 261.991
Costo de Seguros Medioambientales	\$ -	\$ -
Costos de Limpieza de Derrames	\$ -	\$ -
Costos de Capacitación	\$ 27.570	\$ 5.675
Costos Consultoría	\$ 14.250	\$ -
Costo de I+D	\$ -	\$ -
Costos de Incorporación de Energía Limpia	\$ -	\$ -
Otros Gastos	\$ 48.491	\$ 13.496
Total	\$ 1.523.641	\$ 1.698.814





Capital Social

Concientización,
formación y desarrollo



Prácticas laborales y ética del trabajo

LA 1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región

	Prueba	Indeterminado	Plazo determinado	Total	
2011	Personal Convencionado	9	411	5	425
	Personal No Convencionado	0	55	0	55
	Total	9	466	5	480

2012

	Prueba	Indeterminado	Plazo determinado	Total	
2012	Personal Convencionado	8	416	3	427
	Personal No Convencionado	0	56	0	56
	Total	8	472	3	483

LA 2 Número total y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, y género



LA 13 Desglose de la plantilla por género y edad

Género

2011	Femenino		Masculino		Total Cantidad	Total Porcentaje
	Tipo de Puesto	Cantidad	%	Cantidad		
Ejecutivos	1	20%	4	80%	5	1%
Mandos Medios	16	36%	29	64%	45	9%
Profesional	35	34%	68	66%	103	21%
Administrativo	83	60%	56	40%	139	29%
Operario*	0	0%	101	100%	101	21%
Técnico	6	7%	81	93%	87	18%
Total general	141	29%	339	71%	480	100%

2012	Femenino		Masculino		Total Cantidad	Total Porcentaje
	Tipo de Puesto	Cantidad	%	Cantidad		
Ejecutivos	1	20%	4	80%	5	1%
Mandos Medios	16	35%	30	65%	46	10%
Profesional	33	31%	74	69%	107	22%
Administrativo	87	64%	48	36%	135	28%
Operario*	0	0%	99	100%	99	20%
Técnico	6	7%	85	93%	91	19%
Total general	143	30%	340	70%	483	100%

* El 100 % de quienes realizan tareas operativas son hombres, debido a las exigencias físicas y los riesgos que implica este trabajo.





Edad

2011 Tipo de Puesto	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total Cantidad	Total Porcentaje
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
Ejecutivos	0	0%	2	40%	3	60%	5	1%
Mandos Medios	0	0%	35	78%	10	22%	45	9%
Profesional	16	16%	68	66%	19	18%	103	21%
Administrativo	36	26%	87	63%	16	12%	139	29%
Operario	25	25%	50	50%	26	26%	101	21%
Técnico	9	10%	56	64%	22	25%	87	18%
Total general	86	18%	298	62%	96	20%	480	100%

2011 Tipo de Puesto	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		Total Cantidad	Total Porcentaje
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
Ejecutivos		0%	1	20%	4	80%	5	1%
Mandos Medios		0%	35	76%	11	24%	46	10%
Profesional	13	12%	72	67%	22	21%	107	22%
Administrativo	31	23%	88	65%	16	12%	135	28%
Operario	28	28%	48	48%	23	23%	99	20%
Técnico	12	13%	58	64%	21	23%	91	19%
Total general	84	17%	302	63%	97	20%	483	100%

LA 7 Ausentismo

	2011	2012
Ausentismo Total	2,41%	2,32%
% Enfermedad	0,85%	0,89%
% Accidentes	0,23%	0,28%
% Enfermedad Familiar	0,19%	0,21%
% Faltas injustificadas	0,00%	0,00%
% Enfermedad prolongada	1,13%	0,94%
Accidentes de trabajo	24	7
Días perdidos en el año por accidentes de trabajo	301	47
Número de víctimas mortales por accidentes de trabajo	0	0

LA 4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

	2011	2012
Personal Convencionado	425	427
Dotación Total de AA.CC.	480	483
	89%	89%

LA 5 Período de preaviso





LA 14 Salario*

Promedio de SMB		Nivel						2011
TIPO	2	3	4	5	6	7	Total general	
Femenino	\$ -	\$ 4.749	\$ 5.274	\$ 6.588	\$ 9.236	\$ -	\$ 5.667	
Masculino	\$ 4.397	\$ 4.775	\$ 5.357	\$ 6.680	\$ 9.422	\$ 13.248	\$ 5.800	
Total general	\$ 4.397	\$ 4.765	\$ 5.335	\$ 6.651	\$ 9.381	\$ 13.248	\$ 5.762	

Promedio de SMB		Nivel						2012
TIPO	2	3	4	5	6	7	Total general	
Femenino	\$ -	\$ 5.428	\$ 6.409	\$ 8.122	\$ 11.097	\$ -	\$ 6.769	
Masculino	\$ 5.292	\$ 5.724	\$ 6.500	\$ 8.104	\$ 11.131	\$ 16.400	\$ 6.942	
Total general	\$ 5.292	\$ 5.608	\$ 6.475	\$ 8.109	\$ 11.123	\$ 16.400	\$ 6.942	

* El personal masculino tiene en promedio alrededor de un 30% más de antigüedad que el personal femenino, por lo cual posee un SBM promedio superior.

LA 3 Beneficios extralaborales

Beneficios	2011	2012
Salud y Vida Sana	\$ 691.200	\$ 824.369
Comedor - Gimnasio - Campaña de vacunación - Días adicionales de vacaciones		
Gratificaciones especiales	\$ 374.369	\$ 252.266
Gratificaciones por años de servicio - Gratificaciones por jubilación		
Regalos, eventos y beneficios para hijos de trabajadores	\$ 282.259	\$ 383.201
Becas para hijos de trabajadores - Útiles escolares - Guardería - Obsequios de nacimiento Regalos de Navidad - Eventos		
Transporte	\$ 530.125	\$ 604.875
Transporte a Plantas Potabilizadoras		
Total	\$ 1.877.953	\$ 2.064.711

LA 6 y LA 8 Salud y Seguridad

Programas de formación, prevención y tratamientos de riesgos

Programas	2011		2012	
	Costo	Cantidad	Costo	Cantidad
Formación				
Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	\$19.000	\$1210	\$10.122	712
Capacitaciones sobre conformación de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	\$ -	148	\$ -	154
Prevención				
Campaña de vacunación antigripal	\$11.714	229	\$10.342	220
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	\$ -	186	\$ -	202
Atención medica diaria en consultorio de la empresa	\$72.000	1400	\$91.400	1400
Auditorias mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	\$54.720	331	\$70.719	462
Medición de niveles de ruido e iluminación	\$7.500	569	\$9.120	577
Estudios de contaminantes ambientales	\$17.150	15	\$16.160	14
Pruebas hidráulicas de equipos y calibración de medidores de gases	\$25.382	82	\$21.539	78
Tratamiento				
Seguimiento y control de accidentes de trabajo In Itinere	\$ -	24	\$ -	7
COSTO TOTAL PROGRAMAS	\$207.466		\$229.402	

LA 9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Los aspectos relacionados con la salud y la seguridad laboral están comprendidos en acuerdos formales acordados conjuntamente con el sindicato que agrupa a los empleados. Los artículos 33 y 34 del Convenio Colectivo de Trabajo refieren a la higiene y seguridad a cargo de la empresa y de los empleados respectivamente.

El artículo 33 establece que la empresa “es responsable de la seguridad e higiene para con los operarios que ocupe”. Para ello, esta normativa dispone que la empresa debe mantener comunicados a la Comisión Directiva de la entidad gremial acerca de los programas de higiene y seguridad a implementar durante el año, debe establecer mecanismos preventivos, efectuar la revisión y práctica de exámenes médicos a sus empleados, mantener en buen estado las instalaciones y las herramientas de trabajo, adoptar medidas para eliminar ruidos o vibraciones molestas, capacitar a su personal, disponer de medios para primeros auxilios y mantener informado a todos los empleados acerca de estas medidas.

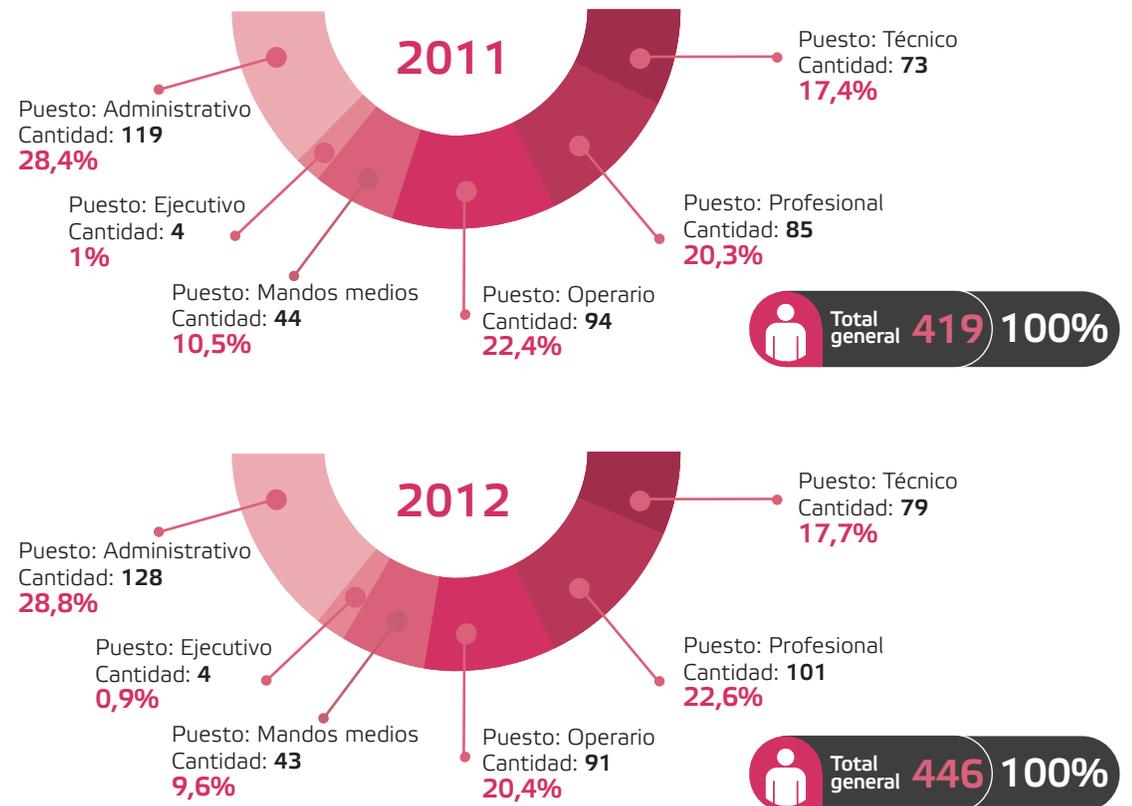
También el empleado tiene sus obligaciones. En el artículo 34 se especifica que debe cuidar su propia integridad física, y la de sus compañeros, a través del conocimiento y cumplimiento de las normas de higiene y seguridad, del cuidado del lugar y herramientas de trabajo, de las sugerencias a la empresa para mejorar estas condiciones, de la realización de las capacitaciones que la empresa proponga así como de los exámenes médicos obligatorios.

LA 10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría

2011					
Tipo de Puesto	Técnica	Comportamental	Higiene y Seguridad	Promedio hs. Capacitación	Suma hs. Capacitación
Administrativo	5	4	1	10	1.455
Mandos Medios	13	11	4	26	1.104
Operario	10	3	5	17	2.140
Profesional	11	5	2	17	1.235
Técnico	14	5	4	22	1.863
Ejecutivos	4	7	3	8	42

2012					
Tipo de Puesto	Técnica	Comportamental	Higiene y Seguridad	Promedio hs. Capacitación	Suma hs. Capacitación
Administrativo	7	6	1	14	1.612
Mandos Medios	28	17	1	46	2.042
Operario	10	1	2	13	1.169
Profesional	27	5	4	36	3.395
Técnico	20	2	2	24	1.938
Ejecutivos	0	0	0	0	0

LA 12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional*



Resultado promedio de las evaluaciones del personal por competencia

Competencias	2011	2012
Análisis y Toma de Decisiones	86%	87%
Calidad del Trabajo	88%	90%
Comunicación	81%	83%
Cumplimiento de las Normas	82%	84%
Desafiar los Procesos	83%	82%
Gestión del Capital Humano	88%	88%
Negociación	90%	96%
Orientación Diferentes Actores	82%	84%
Productividad	90%	89%
Trabajo en Equipo	89%	90%

*Todas las personas de la compañía reciben evaluación de desempeño siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en el Instructivo de Evaluación de Desempeño.

Evaluación Feedback 360º

Se realiza bienalmente para medir el desempeño de los mandos de la compañía, alternando jefes y gerentes y luego supervisores.

Gerentes y Jefes 2011

Tipo de puesto	Cantidad Total	Evaluados	
		Cantidad	Porcentaje
Gerentes	5	5	100%
Jefes	15	15	100%

Supervisores 2012

Tipo de puesto	Cantidad Total	Evaluados	
		Cantidad	Porcentaje
Supervisores	29	29	100%

LA 11 Programas de formación o apoyo para la mejora de capacidades y para empleados en proceso de jubilación

Programas	2011	2012
Financiación educación externa	0	0
Periodo de excedencia	2	5
Servicios de recualificación	0	0
Acuerdos pre-jubilación	3	5
Indemnización por despido	6	12
Ayuda durante la transición a la inactividad laboral	0	0
TOTAL \$	\$1.867.051	\$1.873.277



LA 13 Minorías y otros indicadores de diversidad

Aguas Cordobesas continúa con su compromiso con la inclusión laboral de personas con discapacidad en concordancia con su política de empleo basada en la igualdad de oportunidades.

	2011	2012
Personas con discapacidad	11	12
Desglose por tipo de discapacidad		
Visceral	1	1
Sensorial	2	1
Mental	4	4
Motriz	4	6
Desglose por modalidad de contratación		
Tiempo indeterminado	6	7
Planes de fomento de empleo	5	5

Asimismo, en su rol de miembro fundador, participa del Club de Empresas Comprometidas Córdoba, grupo conformado por más de 30 instituciones y empresas del ámbito público y privado que tiene como objetivo fomentar la empleabilidad de personas con discapacidad.

Derechos Humanos

HR 6 No existen actividades que conlleven un riesgo potencial de explotación infantil, ya que los procesos de reclutamiento y selección garantizan que no se incorporen menores a las actividades de la empresa. En este sentido, Aguas Cordobesas respeta las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación vigente (ley 20.744 y ley 26.390) y cuenta con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de edad de los contratados.

HR 5 No se realizan actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos. La empresa fomenta la libre asociación sindical, contando con un Convenio Colectivo de Trabajo a nivel empresa. Dicho CCT encuadra a todos los integrantes de la misma, estén o no afiliados al Sindicato.

HR 7 No se realizan actividades que originen episodios de trabajo forzado o no consentido.

HR 3 La compañía no ha dispuesto capacitaciones específicas sobre derechos humanos pero cuenta con las normas ya mencionadas para regular el comportamiento de la organización.

HR 1 Aguas Cordobesas cuenta con una Norma de Ética donde se establecen las directrices relacionadas con el respeto de los derechos humanos, destinado tanto al público interno como externo.

HR 4 No se registraron incidentes de discriminación. El artículo 27 del CCT de Aguas Cordobesas, prohíbe cualquier tipo de discriminación entre los trabajadores por motivos de sexo, raza, nacionalidad, religión, políticos, gremiales o de edad y establece el deber de igualdad de trato.



Sociedad

SO 1 Responsabilidad Social Empresaria (RSE)

La empresa cuenta con un Programa de Voluntariado Corporativo, a través del cual, los colaboradores dedican su tiempo y trabajo en beneficio de la comunidad en que opera.

Los proyectos realizados durante el 2012 fueron los siguientes:

Visitas Guiadas a las plantas Potabilizadoras de Aguas Cordobesas: Están orientadas 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.

Coro de Aguas Cordobesas: Desde hace más de 10 años realiza presentaciones en escuelas y hogares de nuestra ciudad con el propósito de contribuir al desarrollo social mediante la difusión de la cultura.

Socios por un día: El programa de la Fundación Junior Achievement permite a estudiantes del último año del secundario compartir todo un día con un profesional de la carrera que piensan seguir.



Charlas de concientización y uso del agua: Este programa es implementado en las escuelas primarias con el objetivo de que los alumnos tomen conciencia respecto del uso y cuidado de este recurso y sobre la importancia de su participación. Se lleva adelante mediante la explicación, por parte de los voluntarios, de cómo es el ciclo del agua y su distribución en la ciudad, y cuáles son las consecuencias que trae aparejado el derroche y mal uso.



Embajadores del Agua: Está orientado a alumnos de 5º grado de las escuelas de la ciudad de Córdoba y fue desarrollado conjuntamente por Aguas Cordobesas y la Fundación Junior Achievement. El propósito del mismo 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.

Muestra Colectiva "Niños artistas": Fue una actividad desarrollada en el marco del Taller de Estimulación Creativa de Niños Artistas, un espacio dedicado a chicos de entre 4 y 12 años, inclusivo para niños con discapacidad. Los voluntarios de Aguas Cordobesas participaron de la muestra a través de juegos sobre el cuidado del agua que permitió interactuar con los chicos de una manera divertida y reflexiva.

Juntos por el Medioambiente: Está dirigido a alumnos de 4º a 6º grado de nuestra ciudad y tiene como fin introducir a los niños en los diferentes elementos del medioambiente y enseñarles a cuidarlo. Se lleva a cabo mediante una charla dictada por los voluntarios de la empresa en el Jardín Botánico de la ciudad de Córdoba.

Traslado de alimentos al Refugio Nocturno de Caritas: Semanalmente se traslada mercadería que dona el mercado de abasto y otras instituciones al Refugio, donde se albergan personas que visitan la ciudad por razones de trabajo y/o salud.

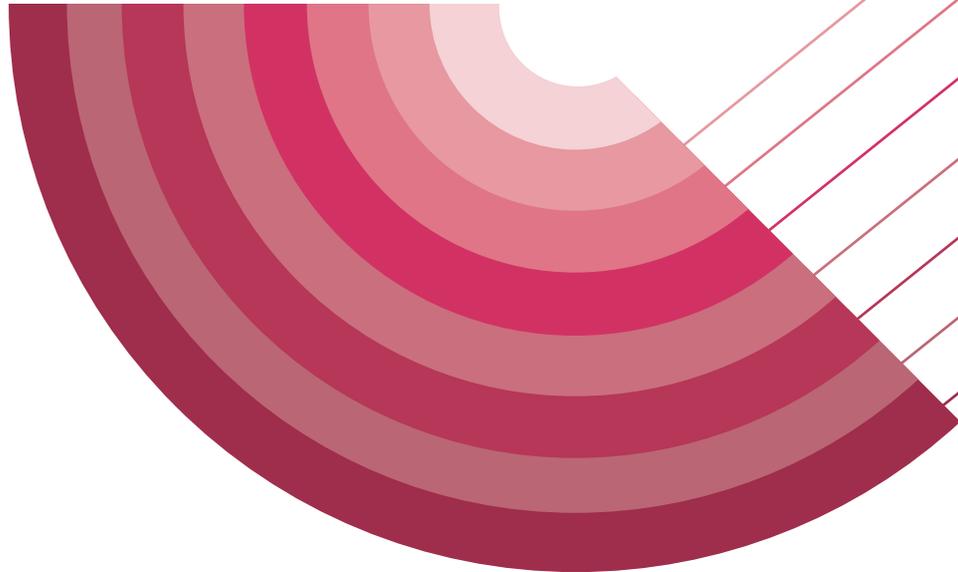
Asimismo, en el marco del compromiso de Aguas Cordobesas con la formación laboral de los jóvenes de la ciudad de Córdoba, la empresa lleva a cabo anualmente programas de pasantías destinados a que estudiantes del último año del ciclo secundario, tomen contacto con el ámbito laboral.

RSE

Proyectos 2011

● Beneficiarios ● Horas ● Voluntarios

Total general **12.563** **712** **191**



- Transporte Refugio Nocturno de Cáritas
8.637 90 25
- Charlas concientización y uso del agua
691 48 21
- Colectas
100 52 26
- Socio por un día
17 136 17
- Embajadores del Agua
886 132 32
- Visitas Guiadas
2.221 254 70
- Pasantías estudiantes secundarios
11



Transporte Refugio Nocturno de Cáritas
9.326 92 23

Charlas concientización y uso del agua
500 34 9

Juntos por el Medioambiente
475 58 5

Socio por un día
13 104 13

Embajadores del Agua
874 170 33

Muestra Colectiva "Niños Artistas"
50 36 12

Visitas Guiadas
2.184 244 52

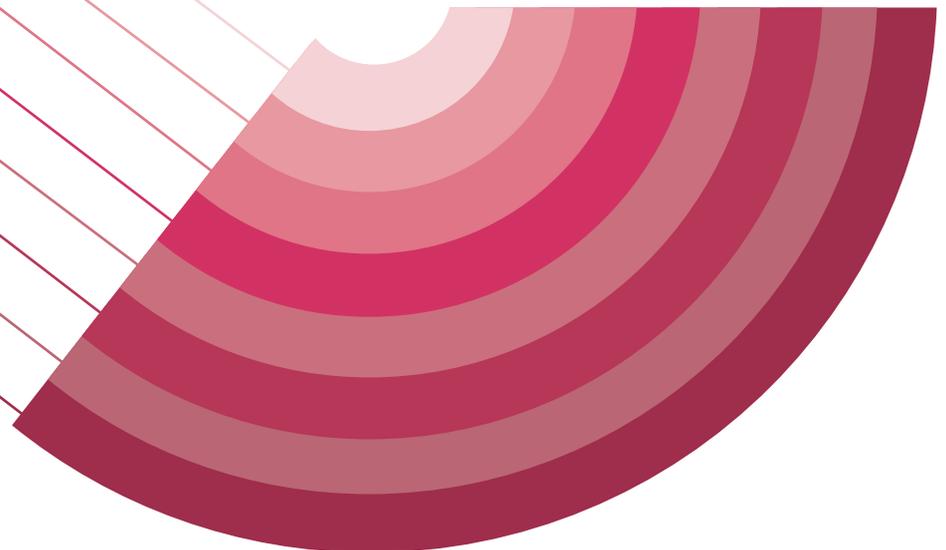
Pasantías estudiantes secundarios
9



RSE
Proyectos 2012

● Beneficiarios ● Horas ● Voluntarios

Total general **13.431** **738** **147**



SO 2 Análisis de unidades de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción

Auditorías Internas

Para el control de riesgos relacionados con la corrupción, Aguas Cordobesas implementa anualmente un Plan de Auditorías Internas. Este mecanismo permite:

- Asegurar el cumplimiento de las normativas del Sistema de Gestión, la correcta gestión de los recursos y la provisión de información confiable y oportuna.
- Evitar errores, riesgos innecesarios y fraudes.
- Fomentar la cultura de la Organización, el control y la mejora continua de los procesos

Auditorías Externas

En Aguas Cordobesas también se implementan Auditorías Externas de orden contable y técnico, para verificar la veracidad de la información brindada a los organismos de control correspondientes.

Seguridad Patrimonial

La empresa cuenta con un área de Seguridad Patrimonial que se encarga de velar por la precaución y uso adecuado, de recursos, instalaciones y bienes de la compañía.

SO 3 Formación de empleados en políticas y procedimientos anti-corrupción

Aguas Cordobesas realiza un proceso de inducción a la compañía a todo el nuevo personal, con el objetivo de facilitar el conocimiento del negocio y su desempeño. Así, la empresa transmite conocimientos básicos y necesarios, como su historia, la cultura organizacional, misión, visión y valores, normativas, y sistema gestión con que opera.

Entre esa documentación se encuentra la Norma de Ética donde, entre otros puntos, se declara que "Aguas Cordobesas rechaza la corrupción, en todas sus formas, en sus relaciones con la comunidad como en cualquier otro dominio. Respeta los reglamentos de prohibición de la financiación a los partidos políticos y a los candidatos a las elecciones".

SO 4 Sanciones por corrupción

A continuación se presenta el número de empleados sancionados por incidentes de corrupción.



SO 5 Políticas públicas

Atención de casos especiales

Régimen Tarifa Solidaria	2011	2012
Total Beneficiarios	9.945	11.361
Total Importe en \$	\$ 1.823.232	\$ 2.836.151

Descuentos regulados en el Régimen Tarifario	Beneficiarios 2012	Monto 2012
Jubilados y Pensionados	12.836	\$ 3.027.190
Otros descuentos y exenciones ¹	1.483	\$ 4.683.817

¹ Instituciones de bien público, templos, escuelas, hospitales, entre otros.

Otros descuentos y condonaciones otorgados por Aguas Cordobesas	Beneficiarios 2012	Monto 2012
Descuentos a casos sociales ¹	5.439	\$ 945.203
Condonación de deuda a casos sociales ¹	3.291	\$ 1.197.000
Grandes terrenos ²	685	\$2.395.687

¹Nivel socio económico bajo y bajo-bajo.

²Inmuebles residenciales de más de 5.000 m² de terreno.

SO 6 Incumplimiento de leyes y regulaciones

Por normativa interna, Aguas Cordobesas no financia agrupación política alguna.



SO 8 Incumplimiento de leyes y regulaciones

Indicadores	2011	2012
Valor monetario de sanciones y multas significativas	\$897.997	\$1.494.812

En el marco de la demanda contencioso administrativa entablada por Aguas Cordobesas en contra del Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba (ERSeP), la Cámara Contencioso Administrativa no hizo lugar a la solicitud de suspensión del acto administrativo (Resolución 3287/2010 del ERSeP) que dispone el descuento de 7 días de la facturación correspondiente a noviembre de 2010, período en el cual se produjo un bloom de algas anabaena. En consecuencia, y luego de que quedara firme la Resolución de la Cámara Contencioso Administrativa, sin que ello implique ningún reconocimiento de hechos ni de derechos, se facturó a cada cliente el descuento correspondiente.

Responsabilidad sobre el producto

PR 1 Salud y Seguridad del Producto

Los requisitos y obligaciones sobre la calidad del servicio de agua potable están definidos en el Anexo 5 del Contrato de Concesión del Servicios Públicos de suministro de agua potable de la ciudad de Córdoba, que se describen a continuación:

Plan de muestreo

En el Plan de Muestreo de Calidad de Producto se establece la frecuencia y tipo de análisis a realizar en el agua cruda, agua a la salida de plantas, agua subterránea, agua de red superficial y la ubicación de los sitios de muestreo. Para el monitoreo de la calidad del agua potabilizada, se implementa un plan Anual de Muestreo acordado con el ERSeP. En el cuadro adjunto se indica el nivel de cumplimiento de dicho plan.

Cantidad de Muestras	2011	2012
Cantidad de Muestras Teóricas Plan de Muestreo	3.411	3.411
Cantidad de Muestras Reales Plan de Muestreo	3.414	3.412
Cantidad de Determinaciones Reales Plan de Muestreo	52.553	52.332
Cantidad de Determinaciones Reales Requerimientos Internos	52.499	43.047
Cantidad de Determinaciones Reales Análisis a Terceros	15.011	12.722

Calidad de agua: Tabla resumen parámetros básicos en la calidad de agua de distribución

% de conformidad	Cloro libre	Turbiedad	Ph	Fe	Mn	Aluminio	THM	Coliformes totales
2011	99,9%	99,5%	96,3%	100%	99,2%	98,9%	99,7%	99,7%
2012	99,9%	99,8%	96%	100%	99,7%	97,8%	100%	99,8%

Continuidad del servicio

Cortes registrados en 2011

Subsistema	Tipo	Duración	Orden			Totales
			1º	2º	3º	
Totales	Programados	< 6 hs.	5	138	23	166
		>= 6 hasta 24 hs.	6	1	1	8
		>= 24 hs.	0	0	0	0
	Imprevistos	< 6 hs.	39	846	115	1000
		>= 6 hasta 24 hs.	1	17	2	20
		>= 24 hs.	0	0	0	0
			51	1002	141	1194

Cortes registrados en 2012

Subsistema	Tipo	Duración	Orden			Totales
			1º	2º	3º	
Totales	Programados	< 6 hs.	9	60	4	73
		>= 6 hasta 24 hs.	2	2	0	4
		>= 24 hs.	0	0	0	0
	Imprevistos	< 6 hs.	36	753	88	877
		>= 6 hasta 24 hs.	4	17	6	27
		>= 24 hs.	0	0	0	0
			51	832	98	981

*1º Orden: Más de 50 manzanas

*2º Orden: de 6 a 50 manzanas

*3º Orden: < 5 manzanas

Los cortes imprevistos se debieron a razones de caso fortuito o fuerza mayor, estando todos en debido conocimiento del ente regulador.

Dotación de producción según capacidad instalada

Indicadores	2011	2012
POBLACION TOTAL (Hab.)	1.318.154	1.339.995
POBLACION SERVIDA DIRECTA	1.410.282	1.457.800
POBLACION SERVIDA DIRECTA + INDIRECTA	1.430.693	1.478.389
Capacidad Instalada de producción (Prom. Anual Lts.Día / Hab.Servidos)	423	409

La meta de Capacidad de Producción mínima instalada por habitante servido es de 320 lts./hab./día.

Presión de suministro

Indicadores	2011	2012
% Puntos fijos con presiones según meta (>10mca>18hs)	89,76%	90,95%

Cobertura directa

Este parámetro se define como la relación porcentual 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.

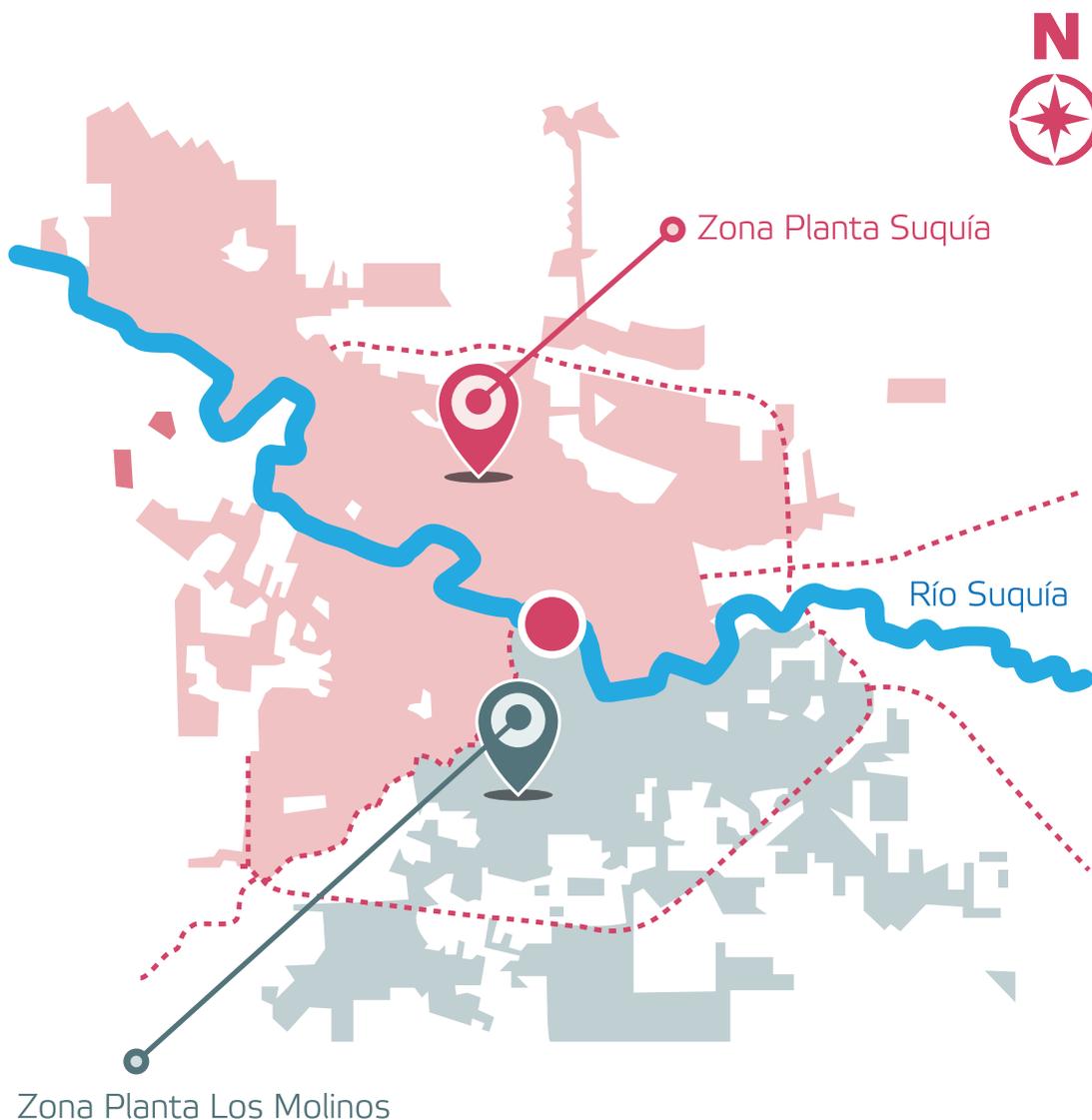
La cobertura directa está muy próxima al 100% por lo que, al utilizar la metodología de cálculo establecida en el contrato de concesión basada en valores estimados (habitantes por vivienda) y proyectados (habitantes totales), se llega a valores superiores al 100%.

La experiencia internacional muestra que, cuando se superan umbrales del 97-98%, la metodología de cálculo debería ser modificada para evitar la distorsión de los valores obtenidos, como lo son valores superiores al 100%.

A continuación se muestra la cobertura directa calculada de acuerdo a la metodología establecida por el contrato de concesión:



Área servida 2012



Zona Planta Los Molinos

Indicadores	2011	2012
RED DE DISTRIBUCION [Km]	3.756	3.853
Red Incorporada en período (Km)	70	97
CONEXIONES INSTALADAS (TOTALES ACUMULADAS)	356.256	362.413
Conexiones Totales del período	5.071	6.157
Conexiones nuevas	3.015	1.804
Conexiones renovadas	2.165	1.728
Conexiones instaladas por OPCT	2.056	4.353

Nivel de trámites y afluencia de clientes

Indicadores	2011	2012
Total Clientes	466.127	478.227
Afluencia total de Clientes	732.818	738.864
Oficina comercial central	277.306	258.341
CPCs	261.413	271.726
Atención Telefónica	194.099	208.797
Total de Trámites	203.716	214.090
Consultas	110.525	125.340
Solicitudes	49.031	48.217
Reclamos	44.160	40.533
Índice de Exposición*	36.4	37.3
Índice de Conflictividad*	7.9	7.1

* 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.

Resolución de reclamos técnicos

La responsabilidad sobre productos también recae en la capacidad de la empresa para solucionar de manera rápida los reclamos de los clientes que se deben, en la mayoría de los casos, a escapes y falta de agua.

Reclamos por falta de agua: Esta meta contractual establece que el 90% de los reclamos por falta de agua deben solucionarse en menos de 24hs y el 100% en menos de 72 hs.

Reclamos por pérdidas en la red: Este objetivo establece que el 20% de las pérdidas en la red de distribución deben repararse en menos de 24hs y el 100% en menos de 72 hs.

Nivel de resolución

Indicadores	2011	2012
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR ESCAPES < 24 hs.	97,64%	96,09%
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR ESCAPE 24 a 48 hs.	2,28%	3,64%
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR ESCAPES 48 a 72 hs.	0,08%	0,23%
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR ESCAPES > 72 hs.	0,01%	0,05%
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR FALTA DE AGUA < 24 hs.	92,20%	89,24%
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR FALTA DE AGUA 24 a 48 hs.	7,25%	9,03%
% RESOLUCIÓN RECLAMOS POR FALTA DE AGUA 48 a 72 hs.	0,53%	1,33%
% RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR FALTA DE AGUA > 72 hs.	0,03%	0,39%



PR 5 Respuesta de los consumidores

Mediciones de Satisfacción del cliente externo

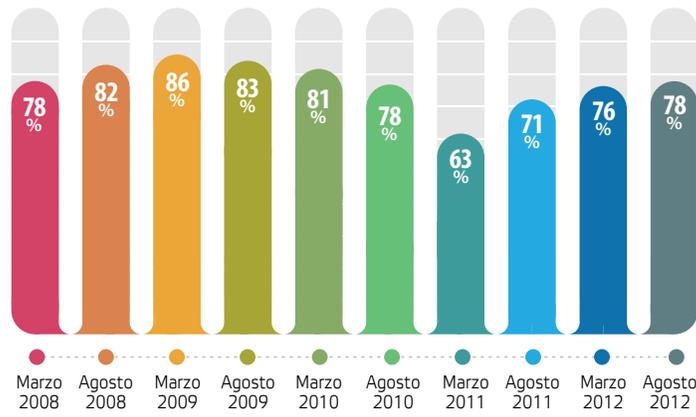
Encuesta Trimestral / Mensual

Indicadores	2011	2012
Índice de Satisfacción General Cliente Externo	85,7%	85,8%
Índice de Satisfacción Cliente Externo Producción	71,1%	71,0%
Satisfacción de Producto	71,1%	71,0%
Índice de Satisfacción Cliente Externo Distribución	76,7%	77,6%
Satisfacción de Producto	71,1%	71,0%
Satisfacción de Presión	74,0%	75,4%
Satisfacción Cuadrillas	80,6%	81,6%
Índice de Satisfacción Cliente Externo Ventas	78,6%	78,8%
Satisfacción Catastro	n/c	n/c
Satisfacción Trámites	78,6%	77,0%
Satisfacción Facturación	n/c	83,0%
Índice de Satisfacción Cliente Externo Cobranzas	91,8%	92,4%
Satisfacción Cajas	93,4%	93,8%
Satisfacción Estudios Jurídicos	92,3%	91,6%
Satisfacción Gestión Domiciliaria	82,1%	85,4%
Satisfacción Gestión Social	84,8%	85,3%
Índice de Satisfacción Cliente Externo Gestión Clientes	92,7%	92,2%
Satisfacción Atención Personalizada	94,7%	84,2%
Satisfacción Atención Telefónica	91,5%	91,2%
Satisfacción Relaciones Comunidad	n/c	91,1%

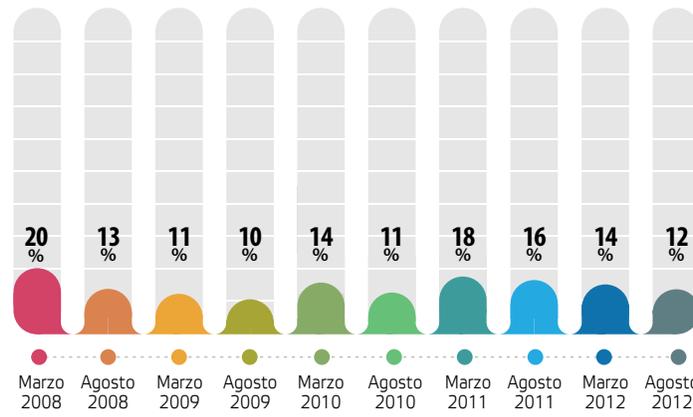
Encuesta Semestral

Indicadores	2011	2012
INDICE SEMESTRAL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE EXTERNO	72%	75%
Índice Semestral de Satisfacción de Cliente Externo 1º Semestre	71%	75%
Índice Semestral de Satisfacción de Cliente Externo 2º Semestre	74%	75%
IMAGEN DE AGUAS CORDOBESAS (Buena y Muy Buena)	67%	77%
CONFORMIDAD CON AGUAS CORDOBESAS (Buena y Muy Buena)	62%	74%

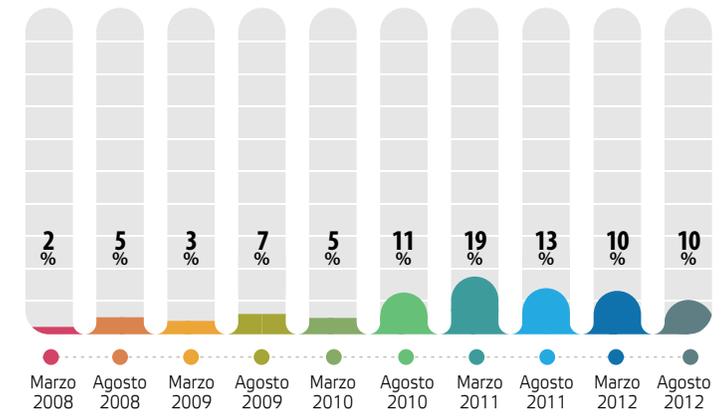
Imagen



Buena y Muy Buena

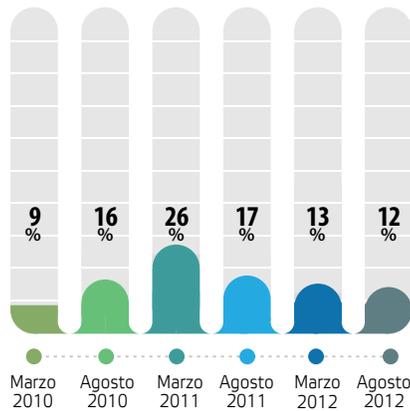


Indiferente

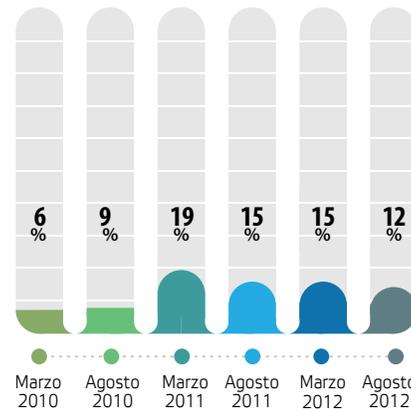


Mala y Muy Mala

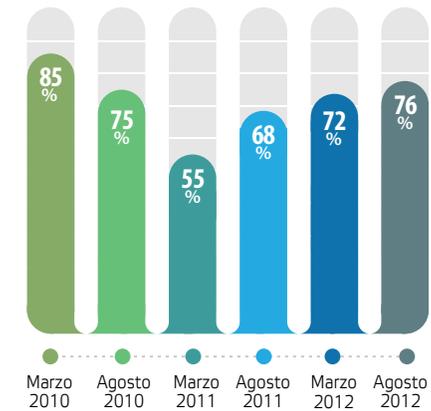
Nivel de Conformidad con Aguas Cordobesas



Disconforme y Muy Disconf.

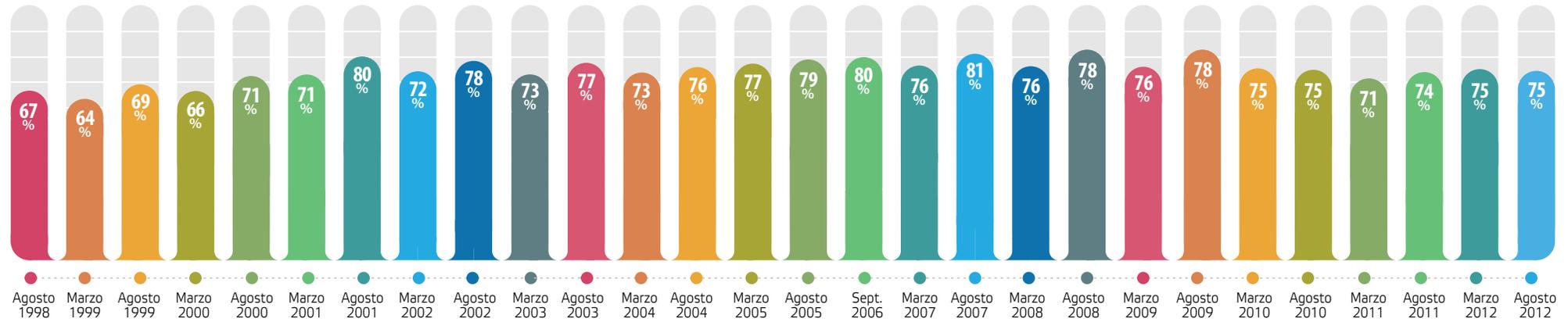


Indiferente



Conforme y Muy Conforme

Evolución del Índice de Satisfacción General



Facturas para Clientes que padecen ceguera

Aguas Cordobesas contempló la situación de sus clientes no videntes y diseñó un sistema de traspaso de facturas a sistema Braille.

	2011	2012
Costo Unitario Facturas con Sistema Braille	\$6	\$10
\$ Costo Anual Traspaso Facturas a Sistema Braille	\$1.700	\$2.300
# Clientes Anual con sistema Braille	23	22

PR 2 Sanciones por incumplimiento

Durante el 2012 no se registraron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación sobre el impacto de productos en la salud y seguridad de la comunidad.





PR 3 Información sobre los requerimientos del Producto y Servicio

Informes diarios al Ente de Control

Los reportes contienen la siguiente información:

- Plantas: agua ingresada (m³), agua consumo interno (m³), variación de consumo de reservas (m³), agua entregada a consumo (m³), Altura de reservas y Rendimiento de plantas
- Estaciones Elevadoras de Presión: bombeo máximo disponible, N° de bombas en servicio y reserva, Hs. de bombeo, volumen de bombeo (m³/día) y Novedades
- Informe estadístico de reclamos técnicos

- Detalle de cortes imprevistos y programados: fecha, zona afectada, causas del corte, sistema / subsistema que afecta, manzanas afectadas, duración y otros.
- Análisis de calidad de agua cruda, salidas de plantas y red de distribución según plan de muestreo.
- Monitoreo de presiones.

Informes mensuales al Ente de Control

Los reportes contienen la siguiente información:

- Hechos relevantes del mes.
- Gestión de procesos de la cadena de valor
- Gestión de procesos de soporte

Informes anuales al Ente de Control

Los reportes contienen la siguiente información:

- Hechos relevantes del año.
- Resumen de la operación del servicio
- Niveles y alcance del servicio
- Cobertura directa
- Dotación de producción (promedio mensual).
- Dotación de producción (según capacidad instalada)
- Evaluación: demanda / recursos
- Resumen de indicadores generales
- Cronología de hechos relevantes del año.
- Gestión de procesos de la cadena de valor
- Gestión de procesos de soporte

PR 4/6/7/8/9 Cumplimiento a Regulaciones

La empresa no fue sancionada por incumplimiento de la legislación que rige aspectos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, ni por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio. Tampoco existieron denuncias en su contra en relación a la falta de respeto a la privacidad de los datos de los contribuyentes.

PR 6 Comunicar y concientizar

A continuación, se presenta una descripción de las acciones realizadas en 2012:



Lanzamiento nuevo sitio web

En el mes de marzo de 2012 se puso en producción el nuevo sitio web de la empresa, basado en dos premisas principales.

En primer lugar, proporcionar a los clientes y la comunidad en general la mayor cantidad de información relevante respecto del producto y el servicio. Bajo la premisa de la transparencia, se promueve la visibilidad y el control sobre la actividad diaria de la empresa, tanto desde los aspectos técnicos referidos al servicio hasta la relación con el cliente.

En segundo lugar, el nuevo sitio fue concebido desde una lógica “transaccional”. Esto significa que el cliente pueda resolver en forma virtual un conjunto de solicitudes y reclamos que hasta ese momento sólo podría realizar en forma telefónica o personal, con el objetivo de que el sitio web se convierta en un tercer canal de atención al cliente.

Adicionalmente, se planteó el desarrollo como un medio de información útil para los diferentes públicos a los que se dirige la empresa: información corporativa, institucional y de servicios y como un centro de conocimiento y educación sobre temáticas medioambientales y de cuidado del agua, incluyendo programas educativos y de concientización.

Campañas de comunicación

Campaña institucional “El agua nos une”

El lema de esta campaña resalta el valor del agua y su presencia en todas actividades de la vida cotidiana, como elemento fundamental del bienestar de la comunidad.

Conceptualmente, trabaja el concepto de cercanía y alude a una característica tácita del agua: es el común denominador de todo ser vivo, es lo básico.

“El agua nos une” se emitió durante cuatro semanas en televisión y radio y tuvo presencia también en la vía pública. El spot publicitario se realizó en la ciudad de Córdoba durante el mes de agosto, en escenarios locales y con actores cordobeses, y fue ideado y realizado por una agencia y productora cordobesas.





Maratón Córdoba 2012 Unidos por el agua

Aguas Cordobesas auspició el MARATÓN CORDOBA 2012 con la motivación de llevar un mensaje de cuidado y preservación de este recurso indispensable para la vida. Se desarrolló el sábado 29 de Septiembre desde el Parque de las Naciones de la ciudad de Córdoba, organizado por La Voz del Interior, El Doce y la Dirección de Deportes y Recreación de la Municipalidad de Córdoba.

Acciones con medios de comunicación

“El vaso medio lleno de la salud” en radio Mitre

Se desarrolló en la radio Mitre Córdoba un bloque denominado “El vaso medio lleno de la salud”. Un espacio auspiciado por Aguas Cordobesas para conocer la importancia del agua en el cuerpo humano y sus beneficios. La columna de información fue desarrollada íntegramente por el doctor Carlos Pressman, reconocido médico cordobés. A lo largo de 21 columnas informativas, fue abordando el valor del agua, la relación del agua con el cuerpo humano y los consejos prácticos para promover conductas saludables.

“Canciones de ducha” en radio Popular y FM 100.5

Se desarrollaron concursos en ambas radios FM en los meses de octubre y noviembre. La finalidad fue generar conciencia sobre el uso y preservación del agua. El concepto desarrollado fue que cantar bajo la ducha es un placer pero, en algunas ocasiones, implica estar mucho tiempo bajo el agua y gastar más cantidad de la necesaria. Lo mejor, entonces, es elegir canciones cortitas.

Concurso Acuapreguntas en Canal 12

Como otra forma más de potenciar la concientización acerca del cuidado del agua en los hogares, se lanzó “AcuaPreguntas”, un juego de preguntas y respuestas que se emitió en el programa “El Show de la Mañana”, por Canal 12. El concurso se realizó dos veces por semana durante el mes de noviembre. En cada oportunidad se planteaba un interrogante diferente sobre el agua y las distintas formas de usarla en el hogar. El línea con esta temática, los premios fueron griferías y sanitarios con dispositivos ahorradores de agua.

“El agua es parte fundamental del juego” en Showsport

Junto con el canal Showsport se trabajó en el desarrollo de tres piezas audiovisuales que asocian la práctica de deportes con el consumo de agua. De allí que, a partir de la edición de tomas reales realizadas en competencias deportivas de la ciudad de Córdoba, se elaboraron cortos donde se hace hincapié en el momento donde los deportistas se hidratan.

“Compartimos el valor del agua” con la revista Por la Recta

Se desarrolló junto con la revista Por la Recta un ciclo de 10 notas mensuales relativas a lo beneficiosa que puede ser el agua para la salud y bienestar. La Recta se distribuye en la zona noroeste de la ciudad de Córdoba.

Comunicación de prensa

Noticias: junto con el lanzamiento del nuevo sitio web de la empresa se habilitó una sección especial de Noticias para los clientes y un Centro de Prensa para periodistas y medios de comunicación. En esa sección se publica la información de cortes de servicios, operativos, parámetros de calidad del productos, servicios comerciales y además información relacionada con el cuidado y preservación del agua. Para periodistas se deja disponible además mapas de áreas de corte de servicios, dossier sobre temáticas específicas (régimen medido, mesas tarifarias, etc.), fotografías y otros recursos de interés.

Respuesta just in time a medios de comunicación: se ofreció como servicio a los medios de comunicación toda la información requerida por los mismos, respondiendo en tiempos reales.

Reuniones periódicas con periodistas: se realizaron reuniones periódicas con periodistas a los que se les presentaba distintos aspectos operativos de la empresa, acciones, procesos y tecnología aplicada al servicio por la empresa.

Otras actividades institucionales destacadas

Celebración Día Nacional del Agua

Conmemorando la fecha del 31 de Marzo y aprovechando la oportunidad para remarcar la importancia del cuidado del recurso a la comunidad de la ciudad de Córdoba, se realizó una campaña en los medios gráficos y radiales de la ciudad.

Junto con el diario Día a Día se desarrolló un suplemento especial con un juego de mesa para que los más chicos se diviertan aprendiendo sobre el consumo del agua y su uso racional. Además, la lámina propone consejos muy sencillos para que puedan implementar en la casa, la escuela y las actividades diarias.

En las radios de la ciudad de Córdoba se preparó un saludo por el Día del agua con las canciones premiadas en el concurso "Una canción por el agua".

Congreso Internacional de Sustentabilidad

La empresa fue disertante en el Congreso Internacional de Sustentabilidad organizado por la Fundación OSDE los días 19 y el 20 de abril. Destacados exponentes de nivel nacional e internacional disertaron en la ciudad de Córdoba acerca de los conceptos vinculados con la sustentabilidad.

La temática abordada por la empresa fue la experiencia local de gestión eficiente del agua. Compartió la temática con el Prof. Eylon Adar, Director del Departamento de Hidrología Ambiental y Microbiología de la Universidad de Ben Gurión (Israel) y la empresa Coca Cola.

Encuentro de Gerentes de RSE del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria

El 18 de abril se realizó en la sede corporativa de Aguas Cordobesas el XVIII Encuentro de gerentes y responsables de áreas de RSE y Sustentabilidad del centro y norte del país organizado por IARSE.

El encuentro giró en torno a la temática "Los reportes de sustentabilidad de las empresas ¿llegaron para quedarse?".

Gerentes de toda la región se reunieron para debatir sobre los reportes de sustentabilidad, sus beneficios, métodos de publicación y su impacto en la reputación y marca de las empresas.

Foro Regional de Productividad

Aguas Cordobesas fue disertante en el Foro Regional de Productividad, llevado a cabo en la ciudad de Córdoba el 19 de abril.

El Foro reúne una vez al año y en un mismo ámbito, a los líderes del pensamiento mundial sobre Management y a los máximos referentes regionales para compartir experiencias y exponer las últimas tendencias con el objetivo de consolidar las mejores prácticas de esta disciplina y con un objetivo en común: "El Capital Humano".

Aguas Cordobesas participó en el panel "Casos de Aplicación: Casos de Éxito y Mejores Prácticas" donde expuso el tema "RRHH y el Modelo de Gestión Sustentable".

Jornada Regional de RSE del Centro del país en Córdoba

También de la mano del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) se desarrolló el día 2 de agosto una jornada dedicada a las Responsabilidad Social Empresaria bajo el eje "La Gestión Responsable orientada a la Sustentabilidad como Estrategia de Competitividad Empresarial".

El ingeniero Enrique Sargiotto, gerente general de la empresa, participó como expositor en el primer panel que trató el tema "La estrategia de las Sustentabilidad desde la visión de los CEO's".

4º Congreso Internacional sobre Gestión y Tratamiento Integral del Agua

Entre el 17 y el 19 de octubre se realizó el 4º Congreso Internacional sobre Gestión y Tratamiento Integral del Agua, organizado por la Fundación ProDTI, la Universidad Blas Pascal, la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Córdoba y Aguas Cordobesas, con el objetivo de promover el diálogo, la reflexión y el intercambio de conocimientos relacionados a la gestión del agua y el saneamiento.

Se trataron diferentes temas relativos al agua, buscando soluciones a una problemática tan relevante como es la gestión y el tratamiento integral de dicho recurso, con la finalidad de generar proyectos conjuntos de investigaciones aplicadas y desarrollo Universidad-Empresa (I+D+i).

Por parte de la empresa expuso el gerente de Operaciones Técnicas, ingeniero Alberto Girbal, quien fue el responsable de realizar la conferencia inaugural presentando el Plan Hídrico 2050.

Noche de los Héroes de la Fundación Junior Achievement

Aguas Cordobesas participó como sponsor principal del evento “La Noche de los Héroes” organizado por la Fundación Junior Achievement Córdoba y realizado el día 16 de noviembre. Se reunieron en esa oportunidad más de 450 empresarios donde la fundación hace su rendición de cuentas y balance de los proyectos educativos realizados durante el año. La empresa recibió en esa ocasión el Premio al mayor aporte de Voluntariado Corporativo del año 2012.

1º Jornadas Nacionales de Agua y Educación

Aguas Cordobesas participó presentando sus proyectos educativos en la 1º Jornadas Nacionales de Agua y Educación que se realizaron los días 31 de octubre y 1 de noviembre, en la ciudad de Viedma, organizado por el Ministerio de Educación de Río Negro y avalado por el Ministerio de Educación de la Nación y el Consejo Hídrico Federal.

Este evento contó con la participación de distintas empresas e instituciones del país y consistió en una serie de conferencias, experiencias educativas y talleres temáticos.

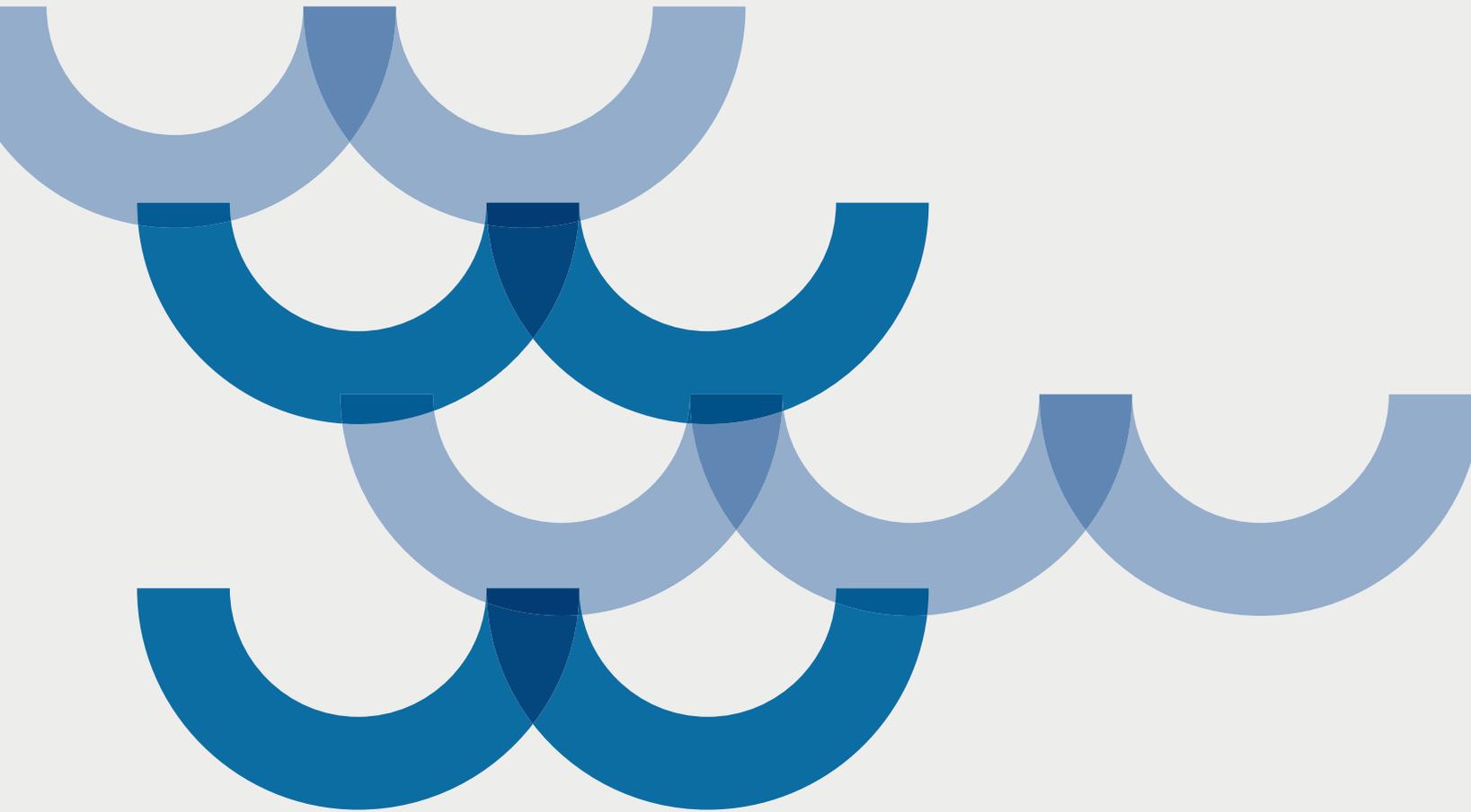
Expo Educ@mbiente de la Municipalidad de Córdoba

Los días 22 y 23 de noviembre se llevó a cabo la primera feria sobre el cuidado del medioambiente. Se presentaron proyectos escolares sobre protección ambiental, entre los que se destaca el cuidado del agua. Para ello, seis colegios que participaron del concurso educativo Embajadores del Agua mostraron sus proyectos al público que visitó la feria.

Se instalaron stands con experiencias sobre el ambiente, actividades recreativas y juegos al aire libre. Además, la feria contó con un espacio para conferencias, un ciclo de cine ambiental y para la presentación de propuestas de instituciones, empresas y fundaciones.



Casos





Plan Hídrico Córdoba 2050 Pensando el futuro de los cordobeses

Introducción

El Plan Hídrico Córdoba 2050 ofrece los lineamientos para la planificación del abastecimiento de agua potable a la ciudad de Córdoba y el Gran Córdoba durante los próximos 50 años tanto para uso doméstico como industrial.

Un equipo conformado por profesionales de Aguas Cordobesas y de Benito Roggio e Hijos, desarrolló este estudio cuyos resultados permiten identificar, priorizar y planificar las obras de producción y distribución de agua potable para resolver la demanda insatisfecha actual y las demandas futuras, garantizando así un desarrollo sustentable.

La disponibilidad de agua potable es fundamental para la vida humana y se encuentra íntimamente relacionada con la salud y el desarrollo socio-económico local y regional. Por ello debe asegurarse su provisión desde fuentes seguras y sustentables.

La ciudad de Córdoba se asienta en una región semiárida con fuertes variaciones en sus ciclos hidrológicos. El clima se caracteriza por largos períodos de sequías, alternados con temporadas de inundaciones. En paralelo, se manifiesta un fuerte crecimiento poblacional urbano, principalmente en la ciudad de Córdoba y su zona de influencia, el Gran Córdoba.

Por su parte, las nuevas urbanizaciones desarrolladas particularmente en las cuencas del Suquía y Xanaes han contribuido a un progresivo deterioro de las fuentes de agua dulce para el abastecimiento de los centros urbanos. Se traduce especialmente en el aporte de nutrientes (por ejemplo por el envío de efluentes sin tratamiento adecuado), lo que contribuye a la eutrofización de los embalses. Estos factores, asociados tanto a la cantidad como a la calidad de los recursos hídricos superficiales, contribuyen a que las demandas superen la disponibilidad hídrica del propio sistema, planteando la necesidad de generar fuentes alternativas para el suministro de agua cruda a la ciudad de Córdoba, el Gran Córdoba y también de las poblaciones del valle de Punilla y otros valles aledaños.

Ámbito de implementación de la investigación y alcance

Zona de abastecimiento del servicio de agua potable proyectado hasta el año 2050, comprendiendo la ciudad de Córdoba y el Gran Córdoba, con una proyección de habitantes servidos en el área de 2,720 millones. Impacta sobre el manejo de las cuencas hídricas del embalse San Roque y Los Molinos y los ríos Anizacate y Ctalamotochita.

Objetivos del estudio

- Estudiar distintas alternativas para mejorar la oferta de agua cruda y analizar la demanda de agua futura
- Dimensionar y planificar las obras de captación, conducción y producción de agua potable (más el requerimiento de nuevas plantas potabilizadoras)
- Analizar alternativas para la renovación y rehabilitación de redes de distribución para elevar la confiabilidad del sistema

Metodología utilizada

Análisis de los caudales disponibles por cuenca

Para el diseño de los sistemas de abastecimiento se realizó un inventario de la oferta de agua cruda disponible, analizando cada cuenca en forma independiente:

1. Cuenca del embalse San Roque
2. Cuenca del embalse Los Molinos
3. Río Anizacate
4. Río Ctlamochita o Tercero

Análisis de la demanda futura

Para realizar esta estimación proyectada se consideró toda la población que hoy se asienta en esta región y que a través de distintas obras de transferencia interna consumirá agua desde dos vías: desde la cuenca del río Primero hasta la ciudad de Córdoba y el canal Los Molinos – Córdoba, es decir Córdoba, el Gran Córdoba y el departamento Punilla.

Se trabajó con diferentes metodologías de cálculo: adopción de valores predeterminados, aplicación de tasas de crecimiento intercensales y la utilización de modelos demográficos

Asimismo, para la proyección de la demanda de agua potable se tuvieron en cuenta las proyecciones de población de la región en estudio y las dotaciones de consumo adoptadas, considerando que el comportamiento de los consumidores variará con la instalación de micromedidores.

Planificación del abastecimiento

Para la planificación del abastecimiento se determinaron las características geográficas y topográficas entre las localidades a abastecer y sus posibles fuentes de alimentación para establecer la existencia de factibilidad, física, técnica y económica de cada uno de ellas. Para ello se realizó el Modelo Digital de Elevación (MDE) de la zona de estudio. El MDE generado también podrá usarse como apoyo en la pre-planificación de las actividades de ingeniería o construcción vinculadas a la obra.

Principales resultados

Se analizaron los caudales de distintos ríos y los usos actuales a los que están sometidos y se determinó la existencia o no de caudales excedentes por cuenca. Este análisis permitió establecer las disponibilidades de extracción de agua en cada una de las cuencas estudiadas y plantear obras de aprovechamiento necesarias.

Del análisis de la disponibilidad de agua de cada cuenca, se concluye que:

Cuenca del embalse San Roque: se observa que la demanda de agua sobre este sistema se encuentra en déficit aún en sus valores medios; existiendo una demanda actual insatisfecha de 0,5 m³/s. Este déficit se hace más acentuado en los años pobres, lo que indica el grado de vulnerabilidad actual del sistema. Por tanto, la ampliación de demanda de agua potable para cubrir nuevas necesidades de la ciudad de Córdoba sólo podría materializarse en desmedro de alguno de los otros consumos en este sistema.

Cuenca del embalse Los Molinos: posee una capacidad remanente de 4,40 m³/s. Previendo la obra de nuevo canal Los Molinos – Córdoba implica un incremento de caudal de agua cruda para ser potabilizada de 2 m³/s más, lo que permite aumentar la oferta en la región. Se le puede devolver su capacidad de diseño (o cercana a él) y utilizarlo para transportar los caudales tomados de otras fuentes, y poder incrementar la oferta de agua cruda disponible.

Cuenca Anizacate: presenta la posibilidad de extracción de caudal con toma directa aunque, debido a que no posee regulación, el caudal podrá suministrarse sólo algunos meses (el 60% del tiempo).

Cuenca río Tercero o Ctlamochita: es una cuenca que se muestra particularmente atractiva, con una disponibilidad actual de suministro de caudales de 17 m³/s de exceso en el río. Este río se encuentra regulado por numerosos embalses, por lo que el planteo de una toma presenta sólo el inconveniente topográfico entre la zona de toma y la región en estudio. Un caudal de extracción de 2 m³/s desde este río se muestra como interesante para satisfacer las demandas futuras en esta planificación y deja abierta la posibilidad de aumentar el caudal extraído en el momento de ser necesario.

Este caudal también, como en el caso de Los Molinos, podría ser transportado sin inconvenientes por la capacidad ociosa del antiguo canal Los Molinos – Córdoba, una vez reparado, y sólo requerirá de un tramo de conexión entre el río y algún punto del canal.

Propuesta secuencial de implementación de obras: Con los datos obtenidos se elaboró una descripción de las obras necesarias para asegurar el abastecimiento a la ciudad de Córdoba, el Gran Córdoba y el valle de Punilla hasta el año 2050.



A este conjunto de obras de ampliación deben adjuntarse otro conjunto de obras de rehabilitación y refuncionalización de redes de distribución.

Estrategias de difusión y presentación de los resultados

Este estudio y su difusión fueron pensados para incentivar un debate franco e inteligente, que busque acuerdo de voluntades y compromisos, con el objetivo de dejar para las generaciones futuras una hoja de ruta sustentable para este valioso recurso.

En ese sentido, los resultados del estudio se compilaron y prepararon en primer lugar en formato de publicación, con una presentación tal que sea asequible aún para no especialistas en la temática.

Se estableció un plan de difusión por sectores y de manera gradual. Para la selección de interlocutores se priorizaron estamentos públicos y privados de manera tal de establecer un diálogo constructivo. En primera instancia, se entregó a los funcionarios públicos pertenecientes a las áreas pertinentes (Poder Ejecutivo, Ministerio de Agua, Energía y Medioambiente, Ministerio de Servicios Públicos, entre otros). A continuación, se lo presentó a los estamentos universitarios de la ciudad de Córdoba, comenzando por los rectores de las principales universidades públicas y privadas.

Luego se realizaron presentaciones por parte de los técnicos a colegios profesionales de especialistas del tema. Finalmente, se distribuyó a periodistas y formadores de opinión locales. A partir de ellos se generaron notas periodísticas en distintos medios de comunicación para conocimiento de la opinión pública.

El agua es vital para los ciudadanos y asegurar su abastecimiento en condiciones de calidad y cantidad resulta estratégico. Desde la experiencia en la gestión de este servicio esencial para la vida, confiamos en que este aporte pueda colaborar en el desarrollo socio-económico de la provincia de Córdoba y colocarla en excelentes ventajas competitivas regional y nacionalmente.

Diagnóstico e implementación de la norma internacional ISO 26.000

Introducción

Con el objetivo de fortalecer el modelo de gestión sustentable de Aguas Cordobesas, durante el año 2012 se dieron los primeros pasos para incorporar los lineamientos establecidos en la Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social” a la gestión estratégica y cotidiana de la empresa.

Esta norma internacional aborda de manera integral los temas de Calidad, Medioambiente y Salud y Seguridad Ocupacional, que Aguas Cordobesas certifica a través de la ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 respectivamente.

La impronta de esta norma para nuestro modelo de gestión es que aborda consideraciones sociales no incluidas en las normas anteriormente mencionadas, que pueden orientar las prácticas sociales de la empresa, y así fortalecer su comportamiento socialmente responsable.

Descripción de la Norma

La norma está basada en siete principios de Responsabilidad Social:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento y
- Respeto a los derechos humanos.

Y tiene, a su vez, siete materias fundamentales que abordan los impactos más probables, tanto de tipo económico, como medioambiental y social:

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medioambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores y
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Cada una de ellas posee a su vez, diferentes asuntos que pueden o no ser pertinentes para una organización, por lo que deben ser analizados a la luz de sus decisiones y actividades.

Es importante resaltar, que esta norma internacional ofrece recomendaciones y no requisitos, por lo que no es certificable. Su propósito es brindar orientación a las organizaciones para maximizar su contribución al desarrollo sustentable, fomentando que las mismas vayan más allá del cumplimiento legal.



Resumen esquemático de la Norma

1 Objeto y campo de aplicación

2 Términos y Definiciones

3 Comprender la responsabilidad social

Historia y características: relación entre la RS y el desarrollo sustentable

4 Principios de la responsabilidad social

- Rendición de cuentas
- Transparencias
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional del comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

5 Dos prácticas fundamentales de responsabilidad social

- Reconocimiento de la responsabilidad social
- Identificación e involucramiento con las partes interesadas

6 Materias fundamentales de la responsabilidad social



7 Integración de la responsabilidad social en toda la organización

Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión e integración de la responsabilidad social en una organización, su comunicación, la revisión del progreso, mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.

Maximizar la contribución de una organización al
Desarrollo Sustentable

Análisis de la norma y autodiagnóstico del nivel de cumplimiento

Durante el 2012 se conformó un grupo de trabajo liderado por la gerencia de Recursos Humanos en donde se llevó a cabo el estudio y análisis de la norma.

Para facilitar el diagnóstico del nivel de cumplimiento de la norma en la compañía se sistematizaron las recomendaciones establecidas en la misma a través de los siguientes ejes temáticos:

- Lineamientos Globales
- Políticas y Normas
- Acciones y Programas de Responsabilidad Social Empresaria
- Comunicación y Participación
- Consumidores
- Proveedores
- Gestión del Riesgo
- Prácticas laborales
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Medioambiente

Una vez finalizado el diagnóstico, se elaboraron propuestas de acción que luego fueron presentadas ante la Dirección General para su priorización y validación.

Plan de implementación 2012 – 2014

En función de los resultados obtenidos se decidió la realización de las siguientes acciones con el fin de fortalecer los aspectos normativos definidos como prioritarios:

Ética y transparencia: Implementación de un sistema integral de Conducta y Ética Empresarial alineado a los principios de la Norma.

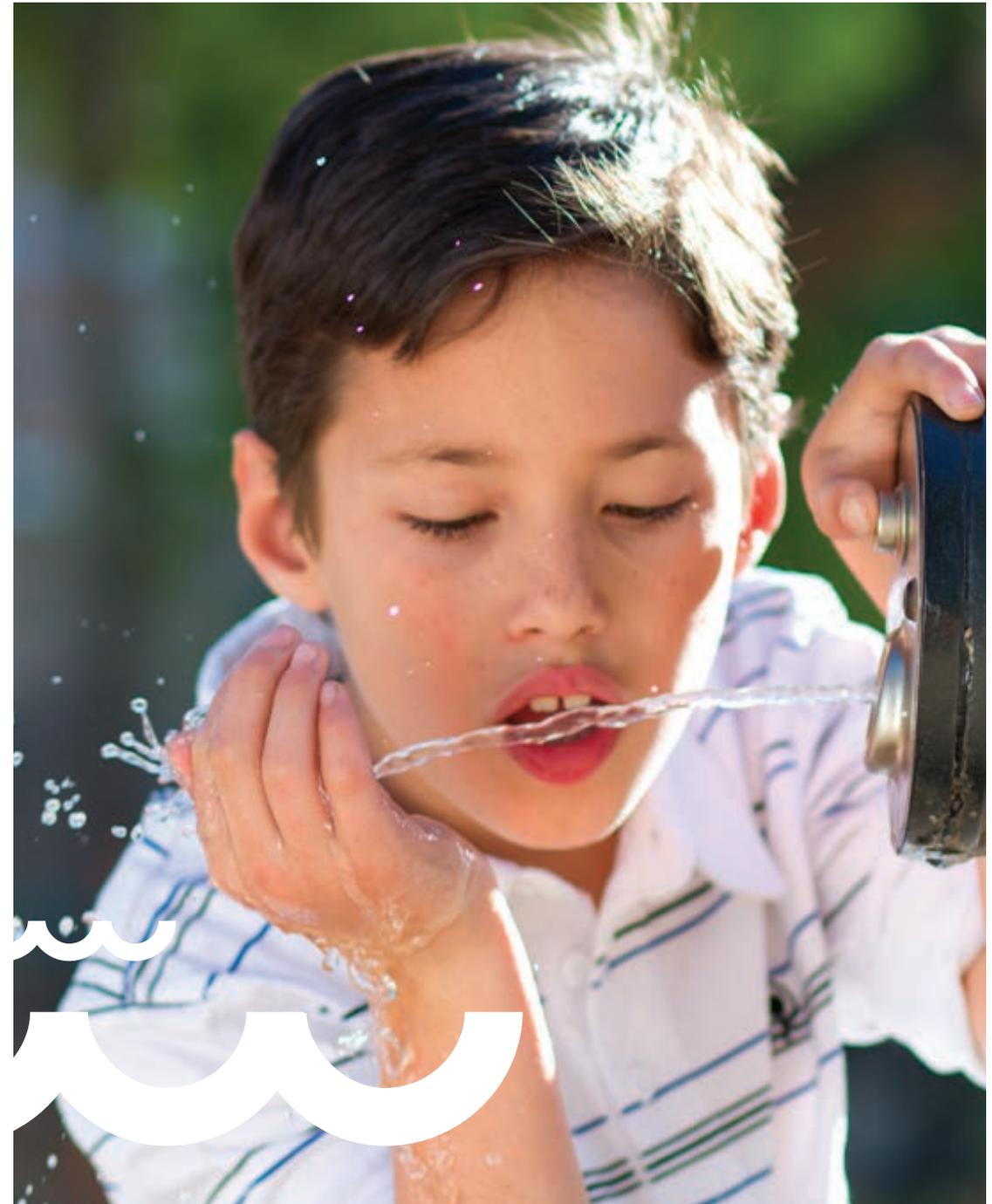
Participación: Designación de Representantes de los Trabajadores en la Comisión de Seguridad y Salud Ocupacional del Comité de Sustentabilidad de Aguas Cordobesas.

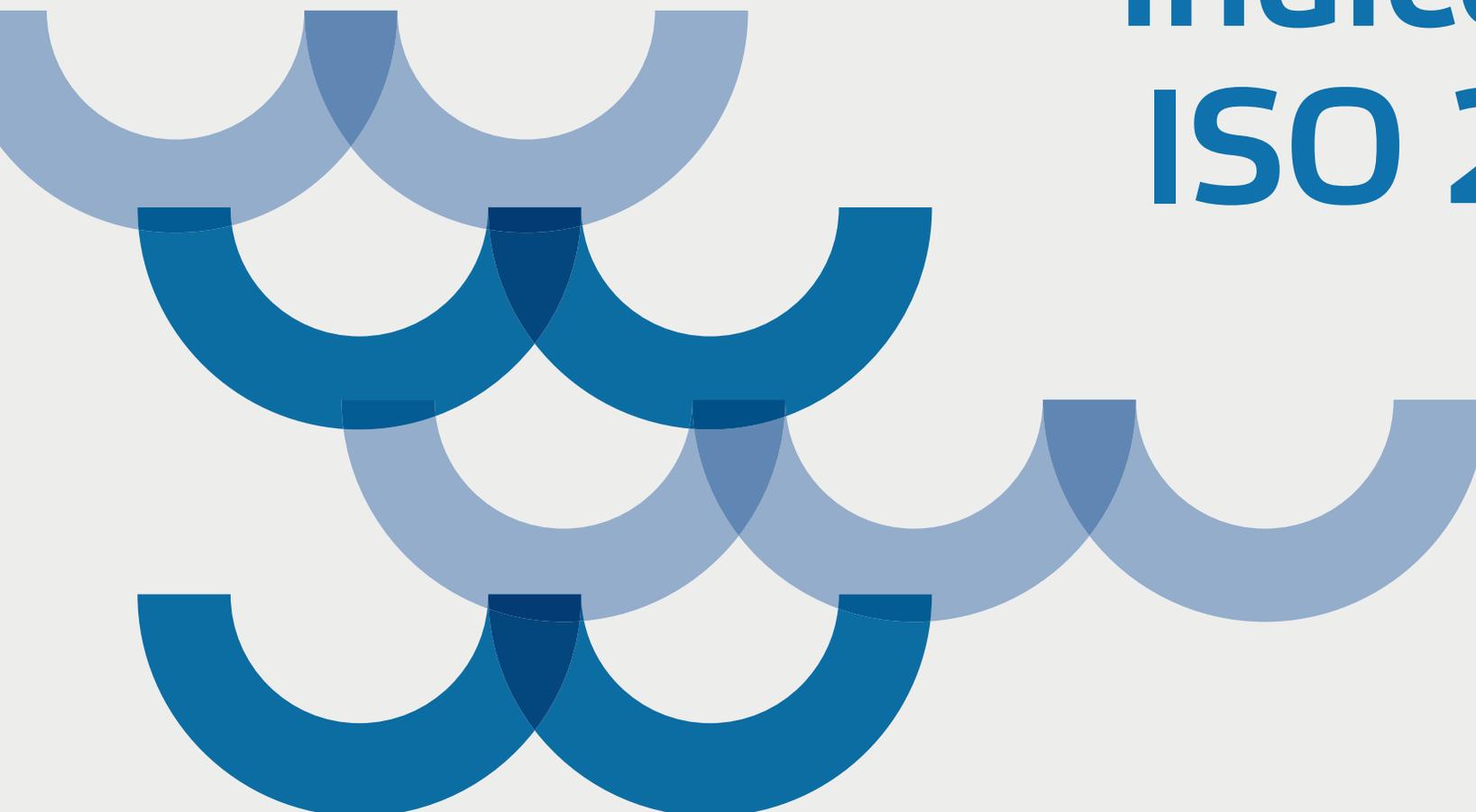
Educación y cultura: Desarrollo de prácticas profesionalizantes en educación técnica y padrinazgo de escuelas técnicas de la ciudad de Córdoba.
Nutrición infantil: Padrinazgo de comedores infantiles de la ciudad de Córdoba.
Inclusión social de grupos vulnerables: acciones de formación laboral de personas con discapacidad, compras inclusivas, entre otros.

Salud: Concientización sobre las principales enfermedades y su prevención (SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, obesidad, etc.) y desarrollo de programas de salud específicos destinados al personal de la compañía (Obesidad y Tabaquismo)

Derechos Humanos: Programa de difusión de los derechos humanos.

Gestión del riesgo: Evaluación de riesgos sociales y su sistematización en la matriz de riesgos y contingencias de la compañía.





Índice GRI + ISO 26.000

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
Estrategia y Análisis				
1.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	2	● Gobernanza de la Organización	6.2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2	● Gobernanza de la Organización	6.2
Perfil de la Organización				
2.1	Nombre de la organización.	6		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	6,10,11,12		
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JV).	6,13	● Gobernanza de la Organización	6.2
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	9		
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	N/A		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	6,13		
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	6,9,46		
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluidos: - Número de empleados - Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público) - Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.	9,24		
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	6		
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	22		
Parámetros de la Memoria				
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	3		
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	3		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	3		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	3		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	3		
3.6	Cobertura de la memoria (por ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	3		
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	3		
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	3		
3.9	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	3		
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza).	S/D		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	S/D		
3.12	Índice de la localización de los contenidos básicos del GRI.	62		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	3	● Verificación	7.5.3
Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés				
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	14,15	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	16	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.	14	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	16	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	18	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	38,39	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y estado de su implementación.	7	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o el cumplimiento.	17	● Gobernanza de la Organización	6.2

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	17	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	17	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		● Gobernanza de la Organización	6.2
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: - Esté presente en los órganos de gobierno - Participe en proyectos o comités - Proporcione una financiación importante que las exceda.	22	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	7	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	18	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	18	● Gobernanza de la Organización	6.2
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	S/D	● Gobernanza de la Organización	6.2
Indicadores de Desempeño Económico				
Desempeño Económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	24	● Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad ● Participación activa de la Comunidad ● Generación de riqueza e ingresos ● Inversión social	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	24	● Mitigación y adaptación al Cambio Climático	6.5.5
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	24	● Mitigación y adaptación al Cambio Climático	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	24	● Mitigación y adaptación al Cambio Climático	
Presencia en el Mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	25	● Discriminación y grupos vulnerables ● Condiciones de trabajo y protección social ● Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.3.7 6.4.4 6.8
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	25	● Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Participación activa y Desarrollo de la Comunidad ● Creación de empleo y Desarrollo de Competencias Generación de riqueza e ingresos	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	26	● Participación activa y Desarrollo de la Comunidad ● Creación de Empleo y Desarrollo de habilidades ● Generación de riqueza e ingresos	6.8 6.8.5 6.8.7
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	26	● Derechos económicos, sociales y culturales ● Participación activa y desarrollo de la comunidad ● Participación activa de la comunidad ● Educación y cultura * ● Creación de empleo y desarrollo de habilidades ● Desarrollo y acceso a la tecnología * ● Generación de riqueza e ingresos ● Inversión social	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	26	● Derechos económicos, sociales y culturales ● Promover la responsabilidad social en la cadena de valor ● Respeto a los derechos de propiedad ● Acceso a servicios esenciales * ● Participación activa y desarrollo de la comunidad ● Creación de empleo y desarrollo de habilidades ● Desarrollo y acceso a la tecnología * ● Generación de riqueza e ingresos ● Inversión social	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9
Indicadores de Desempeño Ambiental				
Materiales				
EN1	Materiales utilizados, por peso y volumen.	28	● El Medio Ambiente ● Uso Sostenible de Recursos	6.5 6.5.4
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	S/D	● El Medio Ambiente ● Uso Sostenible de Recursos	6.5 6.5.4
Energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	28	● El Medio Ambiente ● Uso Sostenible de Recursos	6.5 6.5.4

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
EN4	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	28	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	30	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	30	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y utilizada.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4
Biodiversidad				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6
Emisiones, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	31	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Mitigación y adaptación al Cambio Climático 	6.5 6.5.5
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	31	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Mitigación y adaptación al Cambio Climático 	6.5 6.5.5
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Mitigación y adaptación al Cambio Climático 	6.5 6.5.5
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Prevención y Contaminación 	6.5 6.5.3
EN20	NOx,SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Prevención y Contaminación 	6.5 6.5.3
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	32	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Prevención y Contaminación 	6.5 6.5.3
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	32	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Prevención y Contaminación 	6.5 6.5.3
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	32	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Prevención y Contaminación 	6.5 6.5.3
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III, y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Prevención y Contaminación 	6.5 6.5.3
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso sostenible de los recursos Protección del Medio Ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.3 6.5.4 6.5.6
Productos y servicios				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso sostenible de los recursos Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Consumo Sostenible 	6.5 6.5.4 6.6.6

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	31	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso sostenible de los recursos Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Consumo Sostenible 	6.5 6.5.3 6.5.4 6.7.5
Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la norma ambiental.	32	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente 	6.5
Transporte				
EN29	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.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente Uso sostenible de los recursos Promoción de responsabilidad social en la cadena de valor 	6.5 6.5.4 6.6.6
General				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	32	<ul style="list-style-type: none"> El Medio Ambiente 	6.5
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo				
Empleo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	34	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales 	6.4 6.4.3
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	35	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales 	6.4 6.4.3
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	37	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales Condiciones de trabajo y protección social 	6.4 6.4.3 6.4.4
Relaciones Empresa / Trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	36	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales Condiciones de trabajo y protección social Diálogo Social Principios y derechos Fundamentales en el trabajo 	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	36	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales Condiciones de trabajo y protección social Diálogo Social 	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5
Salud y Seguridad en el Trabajo				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	37	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Salud y Seguridad en el Trabajo 	6.4 6.4.6
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	36	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Salud y Seguridad en el Trabajo 	6.4 6.4.6
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	37	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Salud y Seguridad en el Trabajo Participación activa y Desarrollo de la Comunidad Participación activa de la Comunidad Educación y Cultura Salud 	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	38	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Salud y Seguridad en el Trabajo 	6.4 6.4.6
Formación y Educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	38	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo 	6.4 6.4.7
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	39	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades 	6.4 6.4.7 6.8.5
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	38	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Laborales Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo 	6.4 6.4.7
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	35,36,39	<ul style="list-style-type: none"> Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales 	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	37	<ul style="list-style-type: none"> Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Prácticas Laborales Trabajo y Relaciones Laborales Condiciones de trabajo y protección social 	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos				
Prácticas de Inversión y Abastecimiento				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	40	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Debida Diligencia Evitar la Complicidad Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor 	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Debida Diligencia Evitar la Complicidad Trabajo y Relaciones Laborales Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor 	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6
HR3	Total de horas en formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	40	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Evitar la Complicidad 	6.3 6.3.5
Diversidad e igualdad de Oportunidades				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	40	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Resolución de reclamaciones Discriminación y grupos vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Relaciones laborales 	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3
Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	40	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Debida Diligencia Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos Evitar la Complicidad Derechos civiles y políticos Principios y derechos fundamentales en el trabajo Trabajo y Relaciones laborales Diálogo Social 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5
Explotación infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	40	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Debida Diligencia Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos Evitar la Complicidad Discriminación y Grupos Vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6
Trabajos Forzados				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	40	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Debida Diligencia Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos Evitar la Complicidad Discriminación y Grupos Vulnerables Principios y derechos fundamentales en el trabajo Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6
Prácticas de seguridad				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	S/D	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Evitar la Complicidad Trabajo y Relaciones laborales Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor 	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6
Derechos de los indígenas				
HR9	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Resolución de reclamaciones Discriminación y grupos vulnerables Derechos civiles y políticos Respeto por los derechos de propiedad 	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
Indicadores del desempeño de Desempeño de Sociedad				
Comunidad				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	41	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales • Participación activa y desarrollo de la comunidad • Participación activa de la comunidad • Inversión Social 	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.9
Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	43	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Anticorrupción 	6.6 6.6.3
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	43	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Anticorrupción 	6.6 6.6.3
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	43	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Anticorrupción 	6.6 6.6.3
Política pública				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	43	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Participación política responsable • Participación activa de la Comunidad 	6.6 6.6.4 6.8.3
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	43	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Participación política responsable • Participación activa de la Comunidad 	6.6 6.6.4 6.8.3
Comportamiento de competencia desleal				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Competencia Justa • Respeto a los derechos de propiedad 	6.6 6.6.5 6.6.7
Cumplimiento normativo				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	44	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Anti-corrupción • Respeto a los derechos de propiedad • Generación de riqueza e ingresos 	6.6 6.6.3 6.6.7 6.8.7*
Indicadores del desempeño de Desempeño de la Responsabilidad sobre el Producto				
Comunidad				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	44	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales • Promover la responsabilidad social en la cadena de valor • Asuntos de los Consumidores Protección de la salud y la seguridad de los consumidores • Consumo Sostenible 	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	49	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales • Promover la responsabilidad social en la cadena de valor • Asuntos de los Consumidores Protección de la salud y la seguridad de los consumidores • Consumo Sostenible 	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5
Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos normativos.	50	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntos de Consumidores • Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación • Protección de la salud y la seguridad de los consumidores • Consumo Sostenible • Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* • Educación y Toma de Conciencia 	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	50	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntos de Consumidores • Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación • Protección de la salud y la seguridad de los consumidores • Consumo Sostenible • Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* • Educación y Toma de Conciencia 	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	47	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntos de Consumidores • Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación • Protección de la salud y la seguridad de los consumidores • Consumo Sostenible • Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* • Educación y Toma de Conciencia 	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9

Aspecto	Descripción	Pág.	Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulo en ISO 26.000
Comunicaciones de Marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	50,51	<ul style="list-style-type: none"> ● Asuntos de los Consumidores ● Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación ● Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* ● Educación y Toma de Conciencia 	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrimonio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	50	<ul style="list-style-type: none"> ● Asuntos de los Consumidores ● Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación ● Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* ● Educación y Toma de Conciencia 	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9
Privacidad del cliente				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	50	<ul style="list-style-type: none"> ● Asuntos de los Consumidores ● Protección y Privacidad de los datos de los Consumidores 	6.7 6.7.7
Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	50	<ul style="list-style-type: none"> ● Asuntos de Consumidores ● Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* 	6.7 6.7.6

* Indirectamente relevante.



Lo invitamos a hacernos llegar 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
- Proveedores
- Medioambiente
- Comunidad
- Gobierno
- Accionistas
- Empleados

2. ¿Cómo calificaría en general este Reporte de Sustentabilidad?

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

3. ¿Cuál es su opinión acerca la información publicada en las siguientes secciones?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capítulo 1: Perfil										
Capítulo 2: Capital Económico										
Capítulo 3: Capital Natural										
Capítulo 4: Capital Social										
Capítulo 5: Casos										

Escala: 1: Muy malo 10: Excelente

4. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del Reporte?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Honestidad en la información										
Claridad del lenguaje										
Cantidad de información										
Calidad de la información										

Escala: 1: Muy malo 10: Excelente

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!

Puede hacernos llegar este formulario a través de:

Correo electrónico: rrhh@aguascordobesas.com.ar

Tel. / Fax: (0351) 4777104

Dirección postal: Av. La Voz del Interior 5507 - X5008 HJY - Córdoba - Argentina

Oficinas de Atención al Cliente: Humberto Primo 47 - CPC: Argüello, Centro América, Colón, Empalme, Ruta 20 y Villa El Libertador.

Podrá obtener más información sobre la empresa accediendo a nuestro sitio web: www.aguascordobesas.com.ar

