

2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Según Estándares GRI 2016 para la elaboración de Informes de Sostenibilidad



20
AÑOS

EL AGUA NOS UNE
EL FUTURO TAMBIÉN



AGUAS CORDOBESAS



AGUAS CORDOBESAS

CONTENIDOS

01.					
La empresa y el servicio	4	06.	Nuestra gestión con la comunidad	62	
Carta del Gerente General	5		Medios y canales de gestión	63	
Política de Sustentabilidad	6		Indicadores	66	
Perfil de la organización	7				
		07.	Nuestra gestión con el gobierno	69	
02.			Medios y canales de gestión	70	
El Modelo de Gestión y los temas más relevantes	19		Indicadores	71	
Modelo de Gestión Sustentable y Mapa Estratégico	20	08.	Nuestra gestión con los accionistas	73	
Los temas más relevantes	22		Medios y canales de gestión	74	
			Indicadores	75	
03.		09.	Nuestra gestión con los proveedores	76	
Nuestra gestión con los clientes	35		Medios y canales de gestión	77	
Medios y canales de gestión	36		Indicadores	78	
Indicadores	37	10.	Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos	80	
04.					
Nuestra gestión medioambiental	40	11.	Perfil del Reporte	84	
Medios y canales de gestión	41		Índices	86	
Indicadores	42				
05.					
Nuestra gestión con los colaboradores	47				
Medios y canales de gestión	48				
Indicadores	50				

01. LA EMPRESA Y EL SERVICIO



Carta del Gerente General

Indicador GRI: 102-14, 102-15



En 2017, Aguas Cordobesas cumplió 20 años desde el inicio de la concesión del servicio en la ciudad de Córdoba. Este hito, fundamental en nuestra historia, nos alienta a continuar mejorando día a día.

En ese marco, hoy con mucho orgullo presentamos nuestro **10° Reporte Anual de Sustentabilidad**, donde informamos nuestra Gestión Social, Medioambiental y Económica.

En este período hemos continuado el proceso de alineación de Nuestro Sistema de Gestión a las versiones 2015 de las **Normas ISO 9.001 de Calidad y 14.001 de Gestión Ambiental**, adaptando nuestro sistema a nuevos requisitos, que son de aplicación obligatoria en el año 2018 y vemos la oportunidad de innovar y hacer más eficiente nuestra gestión con los Clientes, Colaboradores, Proveedores, Accionistas, Gobierno, la Comunidad y el Medioambiente.

Nuestra Política nos compromete a seguir trabajando por el bienestar y la satisfacción de la comunidad en general y esto implica brindar un servicio de calidad, que nuestros colaboradores trabajen a gusto, que nuestros proveedores se desarrollen, que nuestros accionistas obtenga rentabilidad, que ayudemos a mejorar las condiciones de nuestra sociedad y cuidemos nuestro medioambiente. Siguiendo estos lineamientos, podemos mencionar que uno de los hechos más destacados fueron **los avances de las obras del Plan de Expansión y Mejoras del Servicio aprobadas por el Concedente**. Desde su implementación se han culminado 46 obras, se incrementó nuestra red de distribución, y nuevas Estaciones Elevadoras nos permiten mejorar la Calidad del Servicio a nuestros clientes y cumplir con nuestras Obligaciones Contractuales.

También hemos iniciado un proceso cultural de innovación, que nos permitirá mejorar nuestra gestión con los clientes y hemos sido reconocidos a nivel nacional, con el Premio IDEA 2017 a la Excelencia Institucional, el Premio EIKON ORO por la Campaña "Museo del Agua 2050" y obtuvimos la Acreditación del Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Orgullosos de estos logros, queremos hacerles llegar nuestro agradecimiento por recibir este reporte, que seguramente ayuda a fortalecer nuestro vínculo mediante la transparencia de nuestras acciones.

Ing. Enrique Sargiotto
Gerente General Aguas Cordobesas

Política de Sustentabilidad y Nuestros Públicos

Indicador GRI: 102-40, 102-42

Los públicos o grupos de interés son aquellos que se vinculan con la empresa, que influyen en la organización o son influidos por ésta. Conocer sus expectativas, promover un diálogo sincero y lograr su satisfacción, genera relaciones de confianza mutua y el posicionamiento que la empresa aspira a tener con cada uno de ellos, para asegurar la sustentabilidad del negocio. El mapeo de los públicos de interés de la empresa –**Cientes, Colaboradores, Comunidad, Proveedores, Gobierno, Accionistas y Medioambiente**–, surgió del análisis de las necesidades y expectativas de estos públicos en relación a la organización, a la criticidad de los temas que los vinculan con ella, al poder de influencia sobre la empresa y a las iniciativas propias de la organización. Esto permite establecer estrategias, prioridades y definir mecanismos de participación y diálogo para hacer frente a estas necesidades, objetivos, metas y actividades de corto, mediano y largo plazo con cada uno de ellos.

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

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD



Perfil de la organización

Indicador GRI: 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10

Abastecimiento:



73%

Planta Potabilizadora
Suquía



27%

Planta Potabilizadora
Los Molinos

22
Estaciones
elevadoras
de presión

164.820,66 m³
de agua potable
en el año 2017 en la
Ciudad de Córdoba

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

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

El objeto de la concesión es la captación, potabilización, conservación, transporte, distribución y comercialización de agua para consumo doméstico, comercial e industrial en la ciudad de Córdoba. También, todas aquellas actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico-financieras necesarias para la prestación del servicio y las destinadas a la conservación, mantenimiento y mejora de las instalaciones y demás bienes afectados a la gestión de dicho servicio.

La concesión se otorgó por el plazo de treinta años a partir del 7 de mayo de 1997. Su ámbito territorial está dado con exclusividad y obligatoriedad, por los límites jurisdiccionales del Municipio de la Ciudad de Córdoba.

Aguas Cordobesas dispone de dos plantas potabilizadoras: Planta Suquía, que produce el 73% del agua entregada a la ciudad de Córdoba, y Planta Los Molinos, que genera el 27%.

La administración central funciona en el edificio corporativo de la empresa, sito en Av. La Voz del Interior 5507. Además cuenta con 7 oficinas de atención al cliente ubicadas en el edificio de Humberto Primo 883 y en los Centros de Participación Comunal (C.P.C.). **La empresa también dispone de 22 estaciones elevadoras de presión**, distribuidas en el área concesionada de la ciudad de Córdoba.

Conscientes de gestionar un recurso esencial para la vida como lo es el agua potable, trabajamos a diario para obtener los más altos estándares de calidad del producto, para que cada vez más cordobeses tengan acceso al servicio y que las generaciones venideras puedan gozar del mismo beneficio. Por ello, adoptamos un Modelo de Gestión Sustentable que ha obtenido los avales de normas internacionales: ISO 9.001 de Calidad, ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio, ISO 14.001 de Gestión Medioambiental y OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional. Asimismo, en el 2012 Aguas Cordobesas adhirió a la Norma ISO 26.000 de RSE como guía para sus acciones de responsabilidad social empresarial y en el año 2013, al Pacto Global, a través del cual la empresa se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y prácticas anti-corrupción.

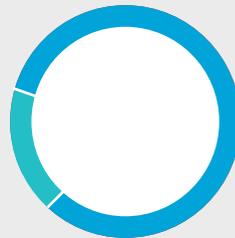
En relación a cambios significativos durante el período de análisis, no se han producido ni en el tamaño, la estructura o la cadena de suministro de la organización, pero sí en la propiedad accionaria. En este período la composición accionaria quedó conformada por el 71,98% a cargo del Grupo Benito Roggio e Hijos S.A. y el 28,02% a cargo de Inversora Central S.A.

Composición accionaria de Aguas Cordobesas S.A.

Indicador GRI: 102-45

ACCIONISTAS 2017

71,98%	Grupo Benito Roggio e Hijos S.A.
28,02%	Inversora Central S.A.



Los accionistas en su totalidad son de Argentina

MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

ISO 9.001 de Calidad

ISO/IEC 17.025 Acreditación de Ensayos de Laboratorio

ISO 14.001 de Gestión Medioambiental

O HSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional

ISO 26.000 de RSE

Adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas



La estructura funcional

Indicador GRI: 102-18

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

DIRECCIÓN GENERAL

GABRIEL TRIUNFO
Gerente de Recursos Humanos

HÉCTOR RANDANNE
*Gerente de Administración,
Finanzas y Sistemas*

ENRIQUE SARGIOTTO
Gerente General

CARMEN BROUDEUR
Gerente Comercial

ALBERTO GIRBAL
Gerente de Operaciones Técnicas



El Comité 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.

A su vez, existe un órgano de gobierno que tiene a su cargo elevar recomendaciones a la Dirección General en los temas relativos a la sostenibilidad, denominado Comité de Sustentabilidad. El mismo está liderado por el Gerente de RR.HH. y conformado por la Comisión de Calidad y Mejora Continua (a cargo de la jefatura de Desarrollo de RR.HH. y Auditoría), la Comisión S.yS.O. (a cargo de la jefatura de Administración de RR.HH.), la Comisión de Medioambiente (a cargo de la jefatura de Ingeniería), la Comisión Legal (a cargo de la jefatura Legal y Contractual) y la Comisión de Conducta y Ética Empresarial.

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

COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD

CHRISTIAN RUIZ

ANA ARMESTO

ALEJANDRO
MONTENEGRO

GABRIELA ESPER

GABRIEL TRIUNFO



Jefe de Administración de Recursos Humanos

Jefe de Ingeniería

Jefe de Desarrollo de Recursos Humanos y Auditoría

Jefe de Gestión Legal y Contractual

Gerente de Recursos Humanos

Magnitud de nuestra empresa

Indicador GRI: 102-7, 102-8 - Indicador: AC-4



La empresa no delega sus actividades principales a trabajadores que no conformen el plantel de empleados, según el relevamiento de sus actividades más significativas.

DATOS GENERALES

Indicador GRI: 102-7, 102-8 - Indicador: AC-4

INDICADORES	2016	2017
N° total de empleados	479	476
N° de centros de operaciones	10	10
Ventas netas	966.326,21	1.378.465
CAPITALIZACION	2016	2017
Deuda	1.047.216.000	1.380.393.000
Patrimonio	169.238.000	276.864.000
N° de productos o servicios ofrecidos	1	1
Total de Clientes (unidades de facturación)	507.715	512.500

Nuestros servicios

LA POTABILIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL AGUA

Indicador GRI: 102-2

CAPTACIÓN	POTABILIZACIÓN	DISTRIBUCIÓN	COMERCIALIZACIÓN
<p>El agua cruda es aquella que no ha recibido ningún tratamiento previo: proviene directamente de la naturaleza, depende de diversos factores (clima, origen, época del año, etc.), y tiene diferentes características físico-químicas y microbiológicas.</p> <p>El agua utilizada en el proceso de potabilización llega desde dos fuentes naturales: los embalses San Roque y Los Molinos. El embalse San Roque (200 hm³ de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Suquía, que abastece el norte y suroeste de la ciudad.</p> <p>El agua es captada por Aguas Cordobesas desde la margen derecha del canal de fuga de la Usina Hidroeléctrica La Calera, estando a cargo de la provincia la disposición del agua en dicho lugar. El embalse Los Molinos (300 hm³ de capacidad) es la fuente de provisión de la Planta Potabilizadora Los Molinos, que abastece el sureste de la ciudad. El agua es captada por la empresa desde el canal Los Molinos-Córdoba.</p> <p>El transporte hasta la toma de captación ubicada en el margen derecho del canal está a cargo de la provincia. Desde ambos lugares de captación, el agua cruda se traslada mediante conductos cerrados hasta las plantas de potabilización.</p>	<p>Se refiere al proceso mediante el cual el agua cruda que ingresa a las plantas potabilizadoras, se convierte en un producto apto para el consumo humano. Dicho proceso se realiza en las dos plantas potabilizadoras de la empresa: Planta Suquía y Planta Los Molinos.</p>	<p>El agua ya potabilizada se transporta por un conjunto de conductos cerrados hacia los domicilios de cada uno de nuestros usuarios: hogares, industrias, escuelas, hospitales, etc.</p> <p>Este conjunto de tuberías, válvulas, hidrantes y otros elementos de maniobra, forman la red de distribución que se encuentra enterrada. El trazado de la red coincide con el de la ciudad y se encuentra instalada por calzada y/o por vereda, llevando agua potable hasta los puntos de conexión de cada uno de los usuarios.</p>	<p>La empresa se encarga de facturar y cobrar el servicio prestado.</p> <p>Aguas Cordobesas cuenta con dos regímenes de facturación: el medido y el no medido. En la comercialización del servicio intervienen los procesos de ventas, cobranzas y gestión de clientes.</p>

Las fuentes naturales de agua

Indicador GRI: 303-2

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

CUENCAS HÍDRICAS

CUENCA SUQUÍA

Embalse San Roque: 200 hm³

Conducción de agua cruda hasta las tomas en La Calera (a cargo de la provincia de Córdoba).

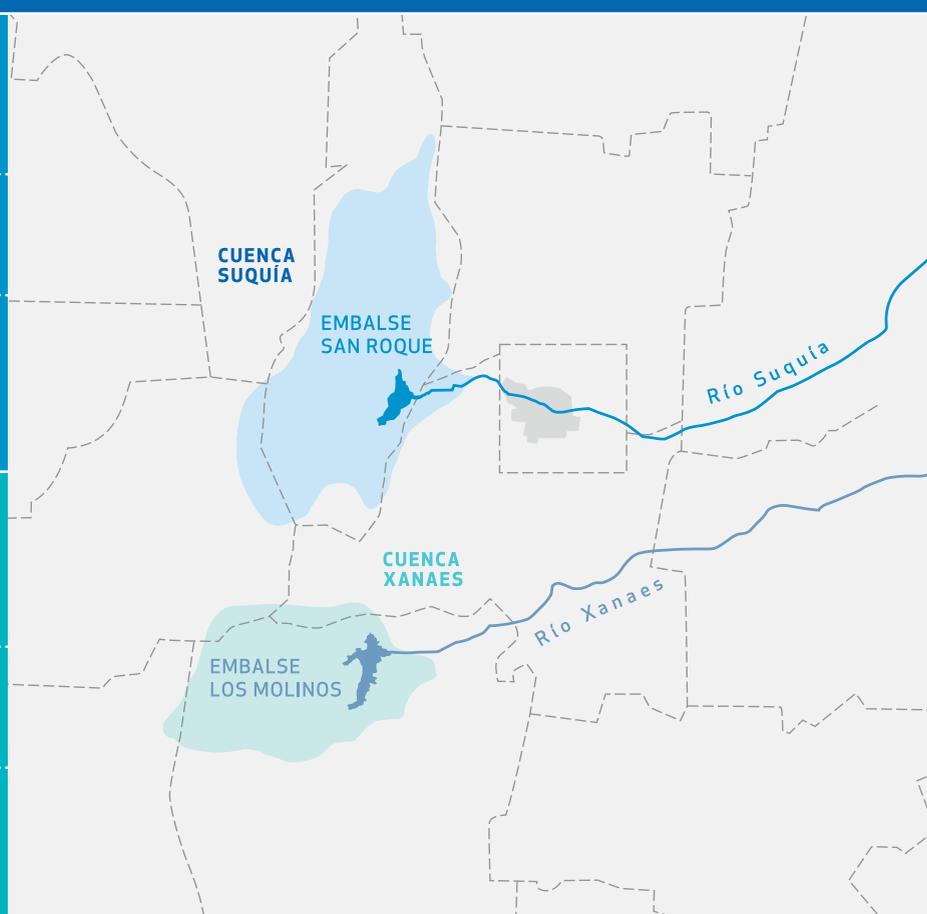
Lago con mayor eutrofización, pero el más confiable en cuanto a su sistema de abastecimiento.

CUENCA XANAES

Embalse Los Molinos: 300 hm³

Conducción de agua cruda hasta la toma por Canal Los Molinos (a cargo de la provincia de Córdoba).

Lago más alejado y conflictivo por su sistema de transporte.



ARGENTINA

CÓRDOBA

La **cuenca Suquía** cuenta con un embalse regulador, el dique San Roque, enclavado en zonas alledañas a Carlos Paz. A su vez, la **cuenca Xanaes** concentra sus afluentes en el dique Los Molinos, en la puerta de ingreso al Valle de Calamuchita. Por medio de distintos canales y conductos de envergadura, el agua cruda es transportada desde esos embalses hasta las **Plantas Potabilizadoras Suquía y Los Molinos**.

La importancia de la calidad del agua que proveemos

Indicador GRI: 416-1, 416-2

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

IMPACTO EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Indicador GRI: 416-1

INDICADORES	2016	2017
% de categorías de productos y servicios* significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	100%	100%

*Agua potable

INCIDENTES POR LA CALIDAD DEL AGUA

Indicador GRI: 416-2

INDICADORES	2016	2017
Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron multa o castigo.	0	0
Incidentes derivados del incumplimiento de códigos voluntarios.	0	0
Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa que generaron una amonestación.	0	0



Información general del servicio



RED DE DISTRIBUCIÓN

Indicador: AC-9

INDICADOR	
Red de distribución (Km)	
2016	2017
4.091,82	4.127,86
INDICADOR	
Red incorporada en período (Km)	
2016	2017
32,87	36,04

PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE EN M³

Indicador: AC-7

INDICADORES	2016	2017
Planta Suquía	116.494.478	116.494.478
Planta Los Molinos	46.572.640	48.326.188
Pozos	S/M*	S/M*

* S/M: Sin Medición.

DOTACIÓN DE PRODUCCIÓN SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA

Indicador: AC-5

INDICADORES	2016	2017
Población Total - Habitantes	1.361.022	1.366.330
Población servida directa	1.547.091	1.567.221
Población servida directa + indirecta	1.555.971	1.577.401
Capacidad instalada de producción l./hab./día*	389	324

* La meta de capacidad de producción mínima instalada por habitante servido es de 320 l/hab./día.

PRESIÓN DE SUMINISTRO EN LA RED

Indicador GRI: AC-13

INDICADORES	2016	2017
Porcentaje de puntos fijos con presiones >10 mca > 18 h*	99,52%	99,52%

* Meta contractual de presión de suministro.

COBERTURA DIRECTA DEL SERVICIO

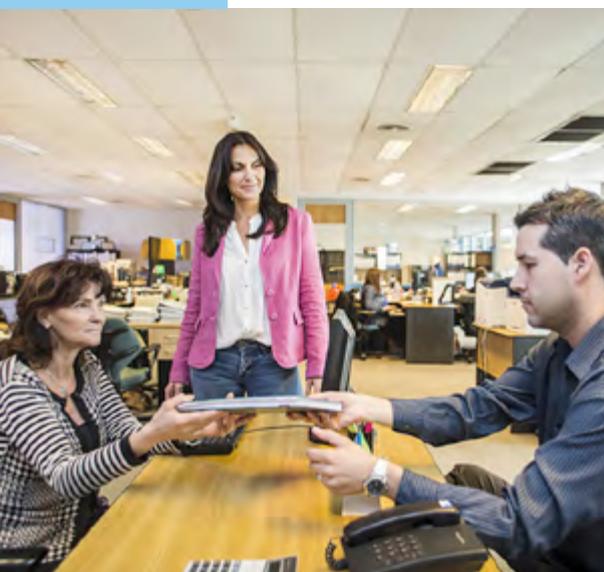
Indicador GRI: AC-6

INDICADORES	2016	2017
Cobertura directa*	98,40%	99,60%

* % 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 Ética

Indicador GRI: 102-16



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

En el año 2013, la empresa reformuló el Sistema de Conducta y Ética Empresarial existente, que fue presentado en reuniones a toda la compañía. El nuevo sistema consiste en el conjunto de valores y principios que, junto a los mecanismos de consulta y denuncia, buscan apoyar y reforzar el comportamiento ético de la organización y el cumplimiento de los estándares de conducta establecidos por las normas, procedimientos e instructivos de la empresa.

SE COMPONE DE TRES ELEMENTOS FUNDAMENTALES:

- 1 Norma de Conducta y Ética Empresarial
- 2 Mecanismos de consulta y denuncia
- 3 Comité de Conducta y Ética Empresaria

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

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

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

Los mecanismos de consulta y denuncia difieren según quién los utilice. Aquellas personas que no pertenezcan a la organización, sólo podrán utilizar los últimos 4 medios de los enunciados a continuación:

1. Comunicarse con su superior
2. Ingresar un reporte de inquietudes de Conducta y Ética Empresarial a través de Intranet
3. Comunicarse con el Gerente de Recursos Humanos
4. Enviar una carta al Comité de Conducta y Ética Empresarial a: **Av. La Voz del Interior 5507, X5008HJY, Córdoba**
5. Enviar un correo electrónico a conducta@aguascordobesas.com.ar
6. Denuncias por **Redes Sociales**

La Prevención

Indicador GRI: 102-11



HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

Mapa de riesgos y contingencias:

Consiste en el tratamiento de los riesgos y las contingencias para garantizar la continuidad del servicio, **cumplir con las estrategias de la empresa** y minimizar sus impactos negativos. Se relevan todos los riesgos que pueden afectar a la empresa y a sus públicos, **según su Mapa Estratégico** (éste contempla temas de Calidad, S.y S.O, DD.HH. y medioambientales). Se evalúa la probabilidad de ocurrencia e impacto que, combinadas, conforman su severidad. En función de la misma, se implementan acciones preventivas para evitar que ocurran y se planifican acciones de emergencias en caso de que se produzcan. Estas últimas constituyen el Plan de Prevención y Emergencia de la compañía.

Tratamiento de no conformidades:

Es realizado por cada proceso ante incumplimientos reales o potenciales de los requisitos o estándares establecidos en la organización. Con ello, se busca prevenir la ocurrencia de la no conformidad o evitar su reiteración.

Auditorías Internas:

Es un proceso sistemático que verifica el cumplimiento de los requisitos del Modelo de Gestión Sustentable, que incluyen los requisitos de las normas certificadas por la organización. Permite detectar posibles desvíos y recomendar mejoras a través de la recopilación de evidencias y la comunicación de los resultados a los auditados.

Auditorías Externas:

Se implementan también otras auditorías de control en la organización: las Técnicas, que verifican el cumplimiento del Contrato de Concesión y la consistencia de los datos y la información que brinda la empresa al Ente de Control. También se desarrollan sistemáticamente Auditorías Contables, con el propósito de verificar la consistencia de la información contable de la empresa.

Gestión de Seguridad Patrimonial:

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

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

Iniciativas externas, afiliaciones a asociaciones y distinciones

Indicador GRI: 102-12, 102-13



DISTINCIONES

- **Premio del Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (I.D.E.A.) a la Excelencia Institucional Empresarial 2017 en la categoría Grandes Empresas**, convirtiéndose en la primer empresa de servicios públicos y de capitales nacionales, en obtener esta distinción.
- **Premio Eikon Oro 2017 a la Excelencia en Comunicación Institucional** por la Campaña Museo del Agua 2050 en las ediciones Córdoba y Buenos Aires.
- **Premio de la Fundación JUNIOR ACHIEVEMENT al Impacto educativo en la Comunidad 2017.**
- **Acreditación del Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social**, del Ministerio de Desarrollo de la Nación, convirtiéndose en la primer empresa de servicios públicos y de capitales nacionales, en obtener esta distinción.
- **Mención Especial de Infonegocios**, en la categoría **Mejor RSE.**
- **Premio de Junior Achievement, por mayor aporte a la Comunidad.**
- **Mención de la Fundación Córdoba Mejora por el aporte al programa Líderes Sociales.**

INICIATIVAS EXTERNAS

Indicador GRI: 102-12

- Norma ISO 9.001 de Calidad
- Norma ISO 14.001 de Medioambiente
- Norma OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional
- Norma ISO/IEC 17.025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- Norma ISO 26.000 de RSE (Responsabilidad Social Empresaria)
- GRI (Global Reporting Initiative)
- Pacto Global de la O.N.U.

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Indicador GRI: 102-13

- BOLSA DE COMERCIO DE CÓRDOBA
- CIR.COM. (Círculo de Comunicadores Institucionales de la Provincia de Córdoba)
- CO.F.E.S. (Consejo Federal de Entidades de Servicios Sanitarios)
- Fundación Educativa Junior Achievement
- I.W.A. (International Water Association)

CONVENIOS Y ADHESIONES CON OTROS ORGANISMOS

- Convenio Colectivo de Trabajo S.O.C. y FE.N.T.O.S.
- Convenio con el Ceproc y la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica del Ministerio de Ciencia de la Nación, de investigación del lago San Roque y sus ríos afluentes.
- Convenio marco de colaboración con la Universidad Nacional de Córdoba.
- Convenio con Fundación Junior Achievement para la implementación de programas educativos en colegios de la ciudad de Córdoba.
- Convenio con el Ministerio de Industria, Comercio y Minería del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de programas de pasantías técnicas de formación profesional.
- Adhesión a Programa Primer Paso (PPP), del Gobierno de la Provincia de Córdoba, para la implementación de primeras prácticas laborales.
- Convenio de prácticas profesionales con la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional de Córdoba y otras instituciones educativas terciarias y secundarias.

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

EL MODELO DE GESTIÓN Y LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

02.

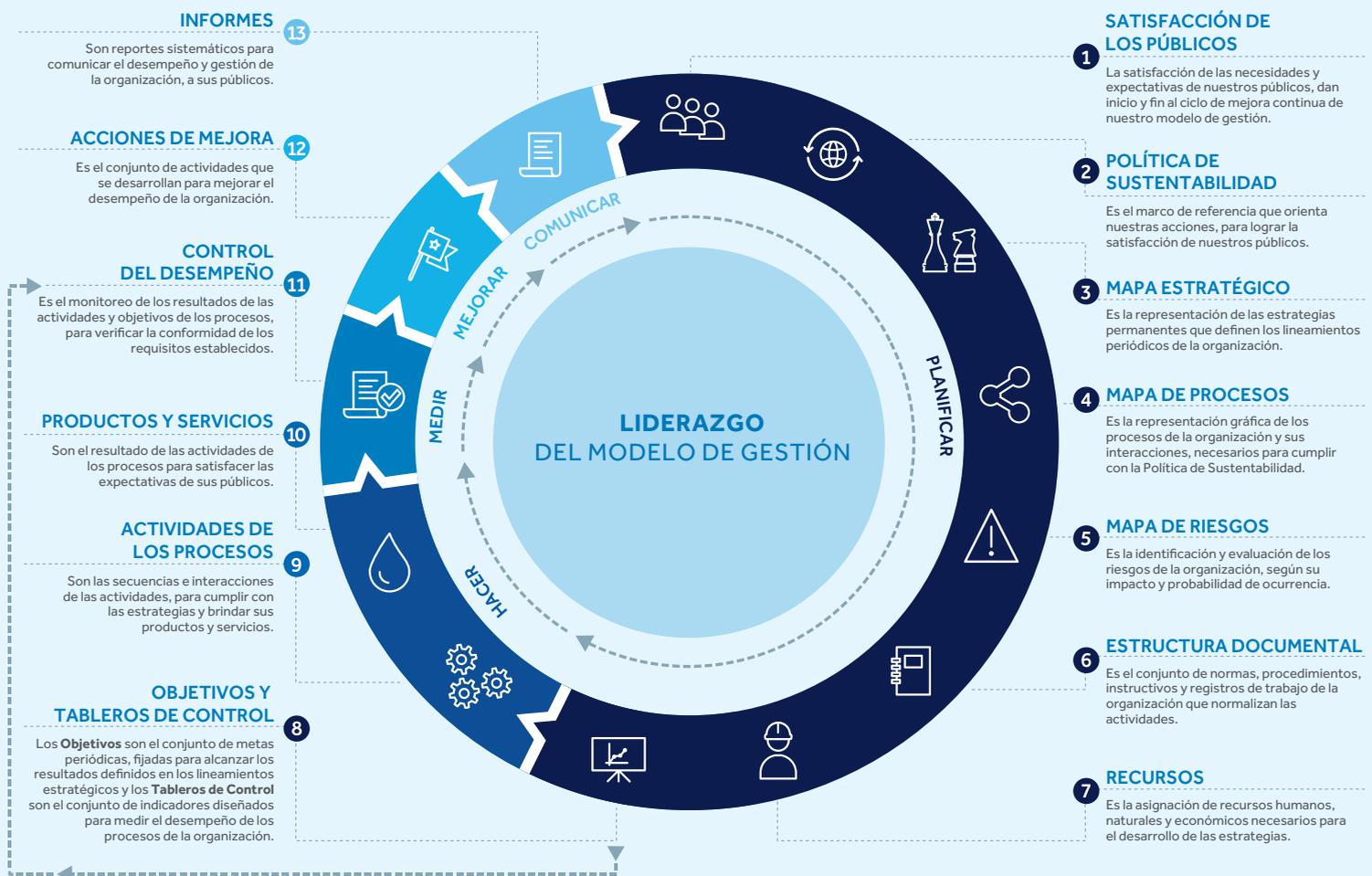


El Modelo de Gestión

Indicador GRI: 102-46

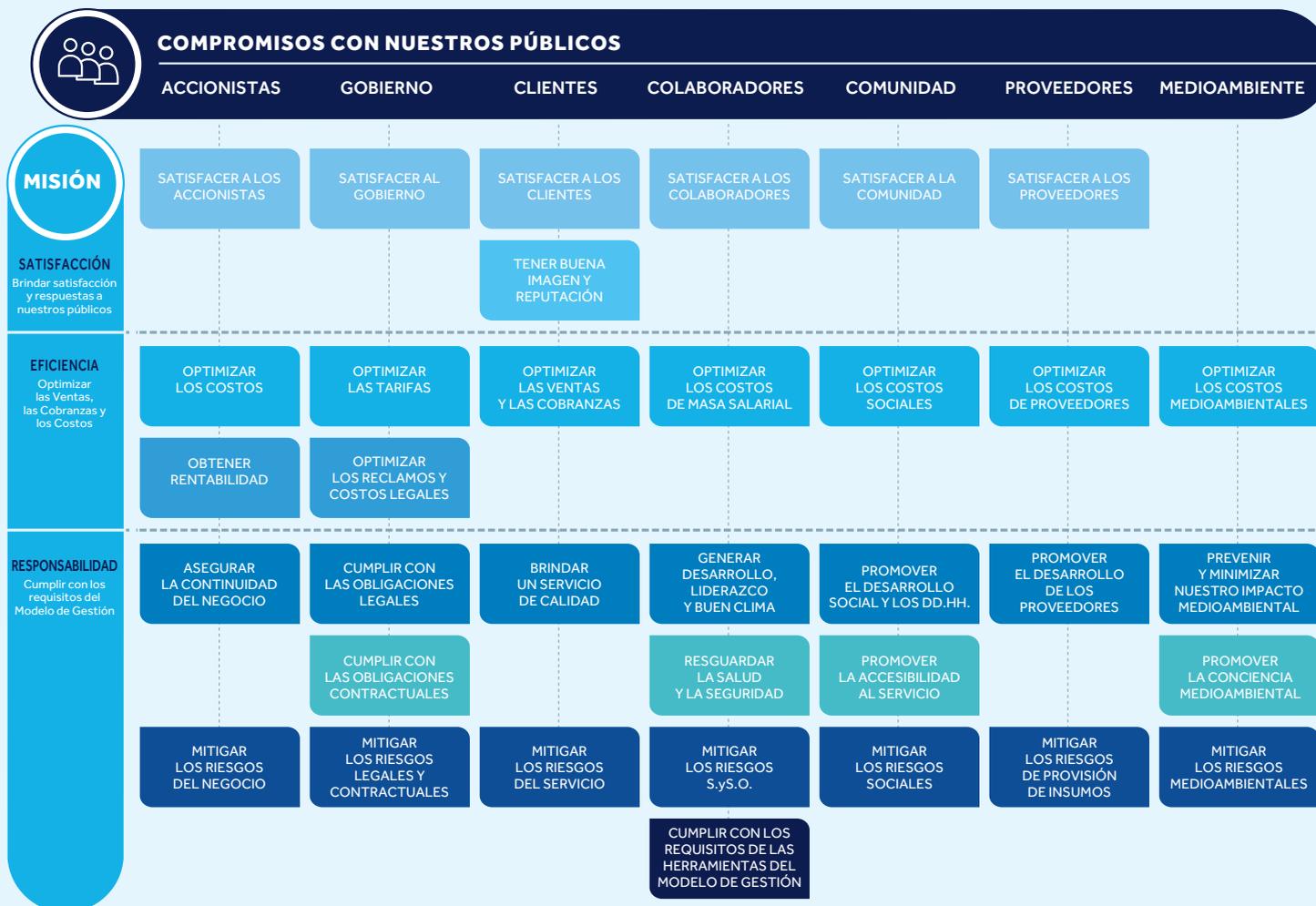
Aguas Cordobesas ha desarrollado una metodología propia de gestión social, económica y ambiental, basada en un ciclo de Mejora Continua, que se inicia con las expectativas de sus públicos de interés y finaliza con la comunicación de la gestión de la empresa a los mismos. Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la Política de Sustentabilidad, el Mapa Estratégico de la organización y sus Tableros de Control.

MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE





MAPA ESTRATÉGICO



Los temas más relevantes

CÓMO IDENTIFICAMOS LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

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

ETAPA | 1

Habiéndose identificado las expectativas de los públicos de interés de la organización y definido las estrategias para cada uno de ellos, la primera etapa se realizó en el año 2013 y consistió en analizar internamente la documentación de cada proceso según los medios de retroalimentación con cada público, mediante cuestionarios y posteriormente a través de entrevistas con actores claves. De este análisis surgió un listado de los temas más relevantes, según la influencia del público de origen, su recurrencia, e impactos económicos, sociales y medioambientales.

ETAPA | 2

Esta etapa se realizó en el año 2014 y consistió en conocer la opinión de los distintos públicos de la organización sobre estos temas. Para ello, se identificaron los públicos a encuestar y la metodología a emplear en cada caso.

ETAPA | 3

Esta etapa consistió en determinar la prioridad de los temas relevados y encuestados, evaluar la exhaustividad de los mismos, o sea, asegurar que estos temas y sus indicadores de gestión reflejen los impactos más significativos y por último, que la Dirección General avale los temas definidos. A partir de esta instancia, se desarrollaron los análisis de temas más relevantes y se definieron los indicadores a reportar.

REVISIÓN DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES

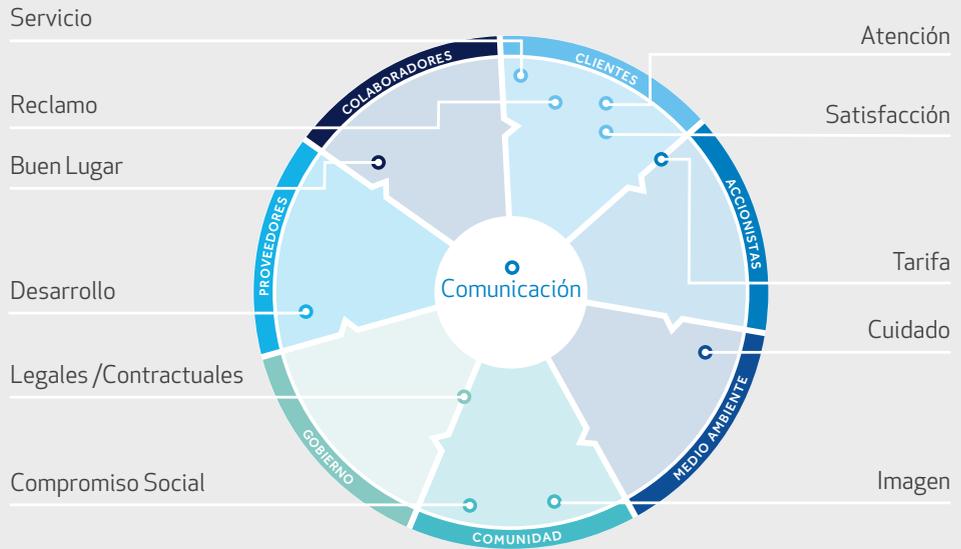
En el año 2016 y 2017 se repitieron los pasos de la etapa 2 y 3 respectivamente, para verificar los aspectos materiales identificados oportunamente, manteniéndose los originalmente definidos.



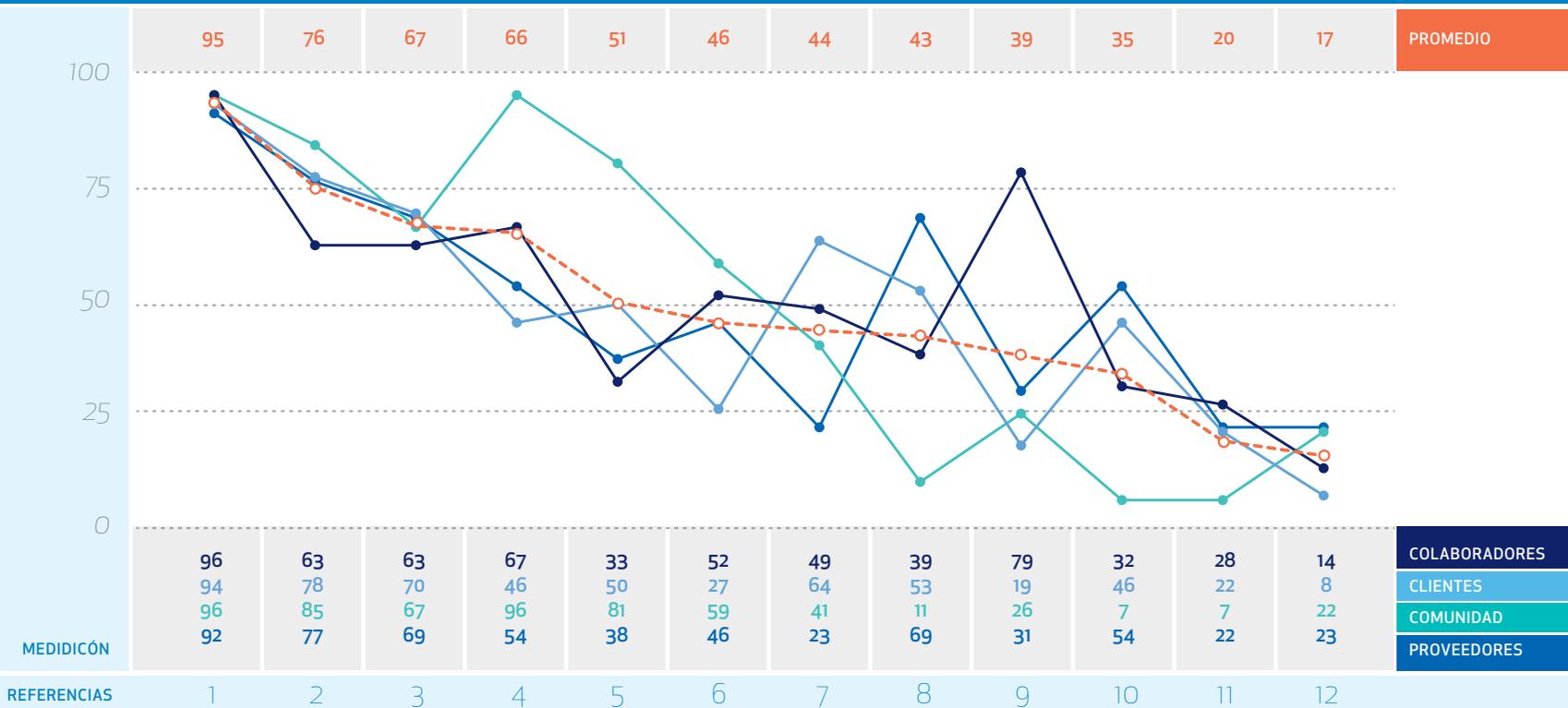
Los temas más relevantes y su prioridad

Indicador GRI: 102-47

LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LOS DIFERENTES PÚBLICOS



LA PRIORIDAD DE LOS TEMAS MÁS RELEVANTES



REFERENCIAS:

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

Análisis de los Temas más Relevantes

Indicador GRI: 103-1, 103-2



Gestionar y satisfacer las expectativas de los usuarios con respecto al servicio constituye un aspecto central de Aguas Cordobesas.

CON LOS CLIENTES:

A La Satisfacción de los Clientes:

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

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

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

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

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

)) La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Clientes".

B La Provisión del Servicio:

Consiste en garantizar la prestación del servicio de agua potable en la Ciudad de Córdoba, bajo los parámetros de calidad de agua potable, presión y continuidad, tal como lo establece el Contrato de Concesión (*Cobertura interna y externa*).

"Proveer productos y servicios de agua y saneamiento..." es la misión de Aguas Cordobesas y la responsabilidad primaria que ha asumido con el concedente y sus clientes. En el Contrato de Concesión del Servicio Público de Suministro de Agua Potable de la Ciudad de Córdoba (acuerdo de renegociación aprobado por la Ley Provincial 9.339), se expresan los niveles de calidad con los que se debe proveer el servicio a los usuarios.

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

A) Insumos y servicios críticos

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

“Proveer productos y servicios de agua y saneamiento...” es la misión de Aguas Cordobesas y la responsabilidad primaria que ha asumido con el concedente y sus clientes.



La buena percepción de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Atención al Cliente, es fundamental para lograr su satisfacción y la aceptación de la concesión del servicio.

Debido a la criticidad del tema, se realiza sistemáticamente un seguimiento de este riesgo a través de la evaluación de riesgos y contingencias de la empresa y se dispone de un **Plan de Prevención y Emergencia** para estos casos, aprobado por el E.R.Se.P. La responsabilidad por la provisión de insumos críticos para la prestación del servicio recae sobre el proceso de compras y servicios.

Entre las acciones más relevantes para alcanzar las mismas se destacan:

- Identificación y definición de Insumos críticos (agua cruda, energía, insumos químicos, materiales de línea y servicios de obra y mantenimiento para la red de distribución).
- Control de insumos críticos (stock, ensayos químicos, homologación de materiales, etc.).
- Control de proveedores críticos (estado económico financiero, cumplimiento de requisitos legales, comerciales, de calidad, etc.).
- Evaluación de desempeño y Plan de Mejora de proveedores críticos.
- Evaluación e implementación o contratación de productos o proveedores alternativos.
- Desarrollo técnico de proveedores locales para la contratación de productos o servicios.

La implementación de todas estas acciones es verificable a través de auditorías internas, externas o controles internos, según corresponda. El **Plan de Prevención y Emergencia** es un requisito contractual, aprobado en primera instancia y certificado por un auditor técnico externo.

B) Gestión de las Inversiones y Mantenimiento de las Instalaciones

Las inversiones en la infraestructura del servicio son elementales para garantizar su provisión en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión. En este mismo contrato se establece la obligación de la concesionaria de presentar al concedente el **Plan de Mejoras y Expansión del Servicio**, que incluyen el **Plan de Gestión y Resultados** y el **Plan Trienal de Inversiones**, para su aprobación y posterior ejecución con financiamiento del Estado. El **Plan de Gestión y Resultados** de cada período debe contener los compromisos operativos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Concesionario y el **Plan Trienal de Inversiones** debe incluir las inversiones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que posibiliten alcanzar los niveles de calidad y obligaciones contractuales.

También es deber de la empresa realizar las inversiones en rehabilitación y re funcionalización durante cada período, correspondientes a Inversiones de Reparación y Mantenimiento Preventivo y Correctivo. Para dar cumplimiento a estas obligaciones, el proceso legal y contractual presenta la documentación correspondiente al concedente, según lo establece el mismo contrato de concesión. El cumplimiento de estas obligaciones es verificable a través de a Auditorías Técnicas y Contables, que certifican los informes anuales que la concesionaria presenta al concedente.

)) *La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con los Clientes”.*

C La Atención al Cliente:

Son las cualidades de los servicios de la atención al cliente, según los procesos, mecanismos y equipamiento que la empresa pone a disposición para dar respuesta ante solicitudes (*Cobertura interna y externa*).

La buena percepción de los usuarios sobre la calidad del Servicio de Atención al Cliente, es fundamental para lograr su satisfacción y la aceptación de la concesión del servicio, construir una buena imagen y dar continuidad al negocio. Estos motivos hacen que la Calidad de la Atención al Cliente sea un tema de suma importancia en la organización y constantemente se estén buscando nuevas soluciones, acordes a las expectativas de los usuarios y las tendencias en el mercado.

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

Los atributos que se valoran de este servicio son variados, siendo los más destacados:

- Diversidad de canales de Atención al Cliente.
- Cordialidad, Evaluación de la atención, Información, Comodidad, Accesibilidad, Rapidez y Solución brindada, en las oficinas de Atención Personalizada,
- Atención, Tiempo de espera, Información, Conocimiento y Solución brindada, en el Servicio Telefónico,
- Facilidad, Agilidad y Contenido, en la Web.

Para su gestión, la empresa dispone de procedimientos, instructivos, registros, equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación específicos y personal capacitado en los canales de atención al cliente. El nivel de conformidad de los usuarios sobre la Calidad de Atención al Cliente, es medido a través de encuestas. La implementación de los canales de atención y herramientas de gestión, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

)) La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Clientes".

D Reclamos de los Clientes:

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

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

Para su gestión, la empresa dispone de procedimientos, instructivos y registros, equipamiento, instalaciones, sistemas informáticos y de comunicación específicos y personal capacitado. Mediante los canales de atención al Cliente, se derivan los reclamos al Centro de Programación de Operaciones para la intervención y resolución, a través de cuadrillas con vehículos y equipamiento técnico que intervienen en la vía pública. El nivel de conformidad de los usuarios sobre la resolución de reclamos, es medido a través de encuestas. La implementación de los canales de atención y resolución de reclamos, son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

)) La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Clientes".

CON LOS CLIENTES Y LOS ACCIONISTAS:

E La tarifa del servicio:

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

A) Actualización Tarifaria

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





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

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

Para dar cumplimiento a estos apartados y cuando corresponda, el proceso legal y contractual solicita la apertura de la mesa de revisión tarifaria al ente de control (E.R.Se.P.), presentando la documentación que respalda dicho pedido. Una vez aprobado, la misma se constituye en el ámbito del E.R.Se.P. y está compuesta por un representante del concedente, uno designado por el E.R.Se.P., uno por Fiscalía de Estado y dos por la concesionaria. Éstos son los encargados de analizar la documentación presentada y de elevar al E.R.Se.P. su propuesta de actualización tarifaria.

Una vez aprobada por el Directorio de dicho organismo, la propuesta debe ser sometida a audiencia pública. Finalmente, la adecuación tarifaria se instrumenta a través de una Resolución que emite el organismo de control (E.R.Se.P.).

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

B) Distribución de utilidades

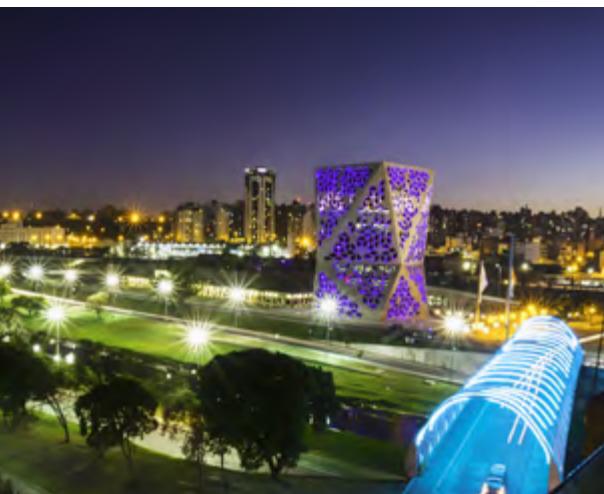
Obtener utilidades en los negocios constituye uno de los objetivos fundamentales de toda empresa; es lo que motiva a los accionistas a invertir y arriesgar su capital en un emprendimiento, en contraprestación a la entrega de un bien o servicio para los clientes. Además de ello, la rentabilidad permite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

«Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad, a través de una gestión sustentable del negocio, dentro de un marco de eficiencia», es el compromiso que se ha asumido con los accionistas en la política de la empresa. **Sin embargo, desde el 2006, solo se distribuyeron utilidades en las asambleas del 14/06/2016, 12/12/2016 y 29/11/2017.** Esta decisión de los accionistas se debe principalmente, a las necesidades de financiamiento para cubrir los créditos contraídos y la dificultad de obtener créditos accesibles. También se suma a esta realidad, el asincronismo entre el momento en que ocurren los mayores costos por variaciones de precios y aquel en que son reconocidos en la tarifa, situación que en un contexto inflacionario afecta las utilidades de la compañía y la obliga a financiar temporalmente los mayores costos del servicio.

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

)) La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Accionistas".

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



CON EL GOBIERNO Y LA COMUNIDAD

F El Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales:

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

A) Contrato de Concesión

El contrato de concesión, firmado entre el gobierno de la provincia de Córdoba y la empresa, define las condiciones de la prestación del servicio público de agua potable de la ciudad de Córdoba, estableciendo las obligaciones y derechos de la partes.

En él se expresan los niveles de calidad con los que se debe prestar el servicio a los usuarios, es decir, los parámetros básicos que impactan en la salud y calidad de vida de la población. Asimismo, determina otros parámetros que se refieren a la eficiencia en la administración comercial, al control y transparencia sobre la operación, a la planificación sobre la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y a las consideraciones de grupos vulnerables dentro de la comunidad.

En la política de la empresa, ésta se compromete a: **“Respetar y cumplir con las obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos y equilibrados que aseguren la continuidad del servicio”**. Para cumplir con este compromiso, el proceso legal y contractual de la empresa debe velar y controlar el cumplimiento del contrato de concesión, negociar con el concedente los temas que surjan del mismo e informar al ente de control sobre el desempeño de la concesionaria y sus actuaciones.

El control de cumplimiento de las obligaciones contractuales, se realiza a través de indicadores y reportes periódicos que se proveen a la Dirección General de la empresa. Se realiza también un análisis de los riesgos contractuales, legales, operacionales, medioambientales, de salud y seguridad ocupacional y sociales. De este análisis, surgen planes de acción para los riesgos y contingencias evaluadas.

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

B) Normativas

“Ser referentes”, como se declara en la visión de la empresa, implica ir mas allá de respetar todas las obligaciones legales o cumplir con el contrato de concesión que define las condiciones del servicio que se provee.

La empresa debe ser un referente en la promoción del desarrollo sustentable y de la mejora continua en todos los aspectos. Por este motivo, se cumple con las normativas que la ley impone y voluntariamente se adhiere a iniciativas nacionales o mundiales que fomenten el desarrollo sustentable y promuevan interna y externamente estos enfoques.

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

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

Asimismo, se adhiere voluntariamente a las normativas que se enuncian:

- ISO 9.001 de Calidad
- ISO 14.001 de Gestión Medioambiental
- OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional
- ISO/IEC 17.025 de Acreditación de Ensayos de Laboratorio
- ISO 26.000 de RSE
- Pacto Global de las Naciones Unidas

Las tres primeras normativas han sido certificadas por la empresa en todos sus procesos y establecimientos, mientras que la norma ISO /IEC 17.025 acredita los ensayos realizados por el Laboratorio. La responsabilidad de administrar y mantener la certificación de estas Normas recae sobre el proceso de Auditoría. Por otra parte, el proceso de Desarrollo de RR.HH. administra y mantiene la adhesión y cumplimiento de los requisitos de las últimas normativas, que no son certificables.

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

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

)) *La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con el Gobierno".*

CON LA COMUNIDAD

G La Comunicación con la Comunidad en general:

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

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

El objetivo radica en generar un dialogo permanente que ayude a la empresa a tomar las decisiones más convenientes y dar respuesta a sus inquietudes.

La comunicación, entendida como un proceso de brindar y recibir información, consultar o participar con terceros para llegar a acuerdos y tomar decisiones, esta formalizada en la Norma de Comunicación y Participación y su anexo matriz de Comunicación y Participación de Aguas Cordobesas y sus públicos de interés. Esta norma tiene por objeto establecer los lineamientos generales de las comunicaciones y participación que gestiona la empresa con sus públicos de interés.

En estos documentos se define a los interlocutores de la organización, sus públicos de interés y los canales de comunicación disponibles para abordar distintas temáticas.

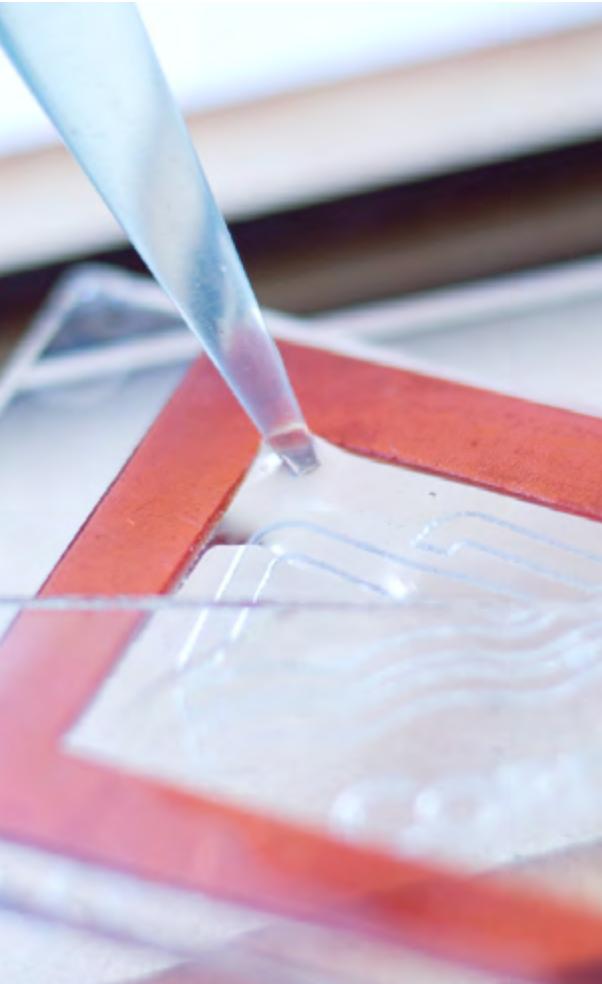
La implementación de todos estos canales de comunicación y participación es verificada por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

)) *La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con la Comunidad".*



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

“Ser referentes...”, de estos ideales surgen los compromisos con los clientes, proveedores, medioambiente, accionistas, comunidad, empleados y gobierno.



H La imagen y la reputación:

Es la valoración que le asignan los públicos de interés a la empresa, según sus experiencias, percepción, información y expectativas que tienen de ella, es decir, la imagen y reputación que la organización ha construido en su entorno (*Cobertura interna y externa*).

La reputación de una organización está basada en la percepción de los públicos. Se construye a partir del nivel de aceptación y grado de conformidad que ellos tienen sobre todos los aspectos de la gestión. Esto incluye desde la calidad del servicio que se brinda, hasta el respeto por el medioambiente, compromisos que se han asumido en la política empresarial, buscando satisfacer o superar sus expectativas.

Nuestra visión es «Ser referentes...», de estos ideales surgen los compromisos con los clientes, proveedores, medioambiente, accionistas, comunidad, empleados y gobierno.

Para dar cumplimiento a tales compromisos, se definieron lineamientos estratégicos permanentes, basados en tres ejes:

- Satisfacción
- Eficiencia
- Responsabilidad

Los mismos sirven de marco para redefinir anualmente, estrategias, programas y metas dirigidos a todos los públicos.

Generar una buena imagen o reputación es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización a lo largo del tiempo y en todas las acciones que se emprenden. La imagen de la organización es medida a través de una encuesta semestral dirigida a los clientes y la comunidad en general, y la reputación interna, mediante una encuesta de clima laboral dirigida a los colaboradores. Estos resultados son parte de las metas anuales del eje de satisfacción, monitoreados a través de indicadores en tableros de control y verificados por auditorías externas e internas.

)) La gestión de este tema se detalla en “Nuestra gestión con la Comunidad”.

I El compromiso social con la salud, la educación, la nutrición y la inclusión:

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

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

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

«Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida con la accesibilidad al servicio y los DD.HH. en nuestro ámbito de influencia», es el compromiso social que la empresa asume en su política. Para ello se implementan distintos programas con el propósito de favorecer la concientización y la inclusión social. Estos son desarrollados en el presente reporte en la sección Capital Social.

Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental, a través de una gestión comprometida con la accesibilidad al servicio y los DD.HH. en nuestro ámbito de influencia.

El voluntariado es entendido como la labor desinteresada y continua de personas que dedican su tiempo y trabajo en beneficios de la comunidad y de quienes sufren distintas problemáticas sociales.

La implementación de todas las acciones o programas sociales y la inversión de los mismos son verificadas por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

)) *La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con la Comunidad".*

CON LOS COLABORADORES

J Que sea un buen lugar para trabajar:

Es el compromiso que asume la organización con sus colaboradores, de capacitación, desarrollo, resguardo de la salud y seguridad y la promoción de un buen clima en el ámbito laboral (*Cobertura interna y externa*).

Todos los colaboradores son parte de la empresa y trabajan en nombre de ella. Es decir, que en sus distintos puestos y niveles de responsabilidad, actúan y contribuyen de diversas formas para que la empresa cumpla con sus estrategias y metas.

La Política de Sustentabilidad declara el compromiso con los colaboradores de Aguas Cordobesas: «**Generar desarrollo personal, profesional y liderazgo, promoviendo un buen clima laboral, la participación, el control de los riesgos y la protección de la seguridad y la salud**».

Si bien esta estrategia constituye el marco para lineamientos, planes de acción y metas anuales, de allí se desprenden diversos aspectos a considerar. Ellos son:

Trabajo digno y prácticas laborales:

Respetar y promover los Derechos Laborales, Derechos Humanos y combatir la corrupción, tal como lo define el Pacto Global de las Naciones Unidas. Entre las acciones que se relacionan con este aspecto, se puede mencionar la implementación del Sistema Integral de Conducta y Ética Empresarial y la promoción de principios que combaten la corrupción, la violencia, la discriminación, entre otros.

Desarrollo profesional:

Para la capacitación y desarrollo de los colaboradores, anualmente se realiza un relevamiento de necesidades de formación por proceso y un análisis de los resultados de las evaluaciones de desempeño y clima laboral. Con esta información, se implementan programas de capacitación técnica y de comportamiento para la formación continua del personal.

En este periodo se implementó una Nueva Evaluación de Desempeño a todos los colaboradores y mandos, alineada al Nuevo Modelo de Competencias definido en la empresa. Los cambios más significativos son que esta evaluación está compuesta por una Evaluación de Comportamientos que definen Competencias y una Evaluación de Cumplimiento de Objetivos, y en el caso de los mandos, la primera contempla la opinión de sus superiores, pares y colaboradores.

También se realizan evaluaciones periódicas de potencial para determinar planes de desarrollo y sucesión en la estructura organizacional.

Remuneraciones:

El equilibrio entre las expectativas personales y la organización se logra cuidando la equidad y la relación entre el desempeño y la remuneración. Entre las acciones se destacan el permanente monitoreo del mercado salarial, las negociaciones con el gremio que representa a los empleados y la aplicación del Convenio Colectivo de Trabajo.



Generar desarrollo personal, profesional y liderazgo, promoviendo un buen clima laboral, la participación, el control de los riesgos y la protección de la seguridad y la salud.

Participación:

Promovemos la participación de los colaboradores a través de distintas herramientas de nuestro Modelo de Gestión, el liderazgo, medios de comunicación y eventos de integración.

El cuidado de las personas:

Interesarse por las personas es también minimizar los riesgos de los integrantes de la organización. Se promueven y generan acciones y planes de salud e higiene y seguridad patrimonial.

Anualmente, se analizan los riesgos que afectan a los empleados y se aplican programas de salud (por ejemplo, referidos a tabaquismo, obesidad, enfermedades respiratorias, etc.), programas de seguridad e higiene (trabajo en espacios confinados, usos de equipos de protección personal, etc.) y acciones de seguridad patrimonial (por ejemplo: policía adicional en aéreas inseguras).

Clima laboral:

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

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

)) La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Colaboradores".

La sustentabilidad de los recursos naturales constituye un elemento fundamental que permitirá garantizar la calidad de vida de nuestra generación y de las generaciones futuras.



CON EL MEDIO AMBIENTE

K El cuidado del agua y el medioambiente:

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

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

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

«Proteger el medioambiente mediante la concientización, el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación», es el compromiso con el medioambiente, formalizado en la política de Aguas Cordobesas.

De este lineamiento se desprenden tres ejes de acción: **generar cultura de cuidado del agua, prevenir y reducir la contaminación y contribuir al cuidado de las cuencas hídricas,**

Proteger el medioambiente mediante la concientización, el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación.

que se materializan en los programas y acciones enunciados a continuación:

- Certificación de la **Norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental**.
- Implementación de **auditorías internas y externas medioambientales**.
- Procedimientos de **gestión** de residuos, derrames y vertidos.
- **Eficiencia** en el uso del agua cruda en las plantas potabilizadoras.
- **Implementación** de equipo de identificación y cuantificación on-line, de clorofila de agua cruda.
- Estudios de **monitoreo de evolución del estado eutrófico** de los lagos San Roque y Los Molinos.
- **Control de presiones** en la red de distribución y estaciones elevadoras de presión.
- **Detección y reparación temprana de fugas** visibles e invisibles por medios acústicos y gases trazadores.
- Reducción de tiempo de intervención en reclamos por escape.
- Instalación masiva de medidores y renovación de conexiones.
- Programas y campañas masivas de concientización acerca del uso racional de agua y el cuidado del medioambiente en general.
- Auspicios a eventos o iniciativas de concientización sobre la problemática del agua.
- Aporte a la provincia del Plan Hídrico Córdoba 2050.
- Programa de reducción de consumos internos de papel, agua y energía.
- Programas de reciclado de papel y plásticos.
- **Cálculo de la huella de carbono**.
- **Cálculo de la huella hídrica**.

La implementación de todas estas acciones y los resultados de las mismas son verificados por auditorías internas, externas, informes al ente de control o controles internos, según corresponda.

)) *La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con el Medioambiente".*

CON LOS PROVEEDORES

L El **desarrollo de los proveedores:**

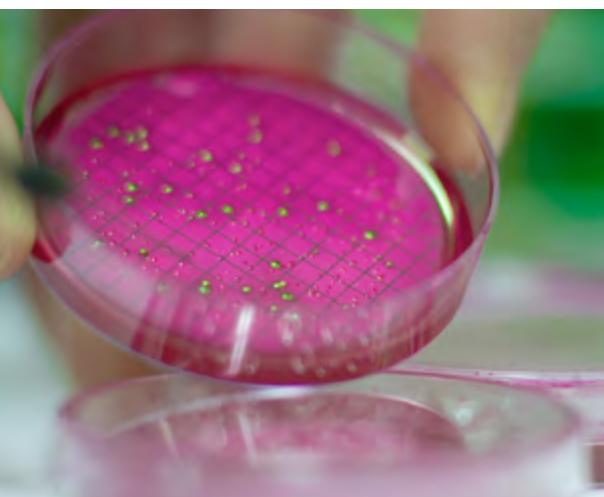
Es el compromiso que asume la empresa en promover el desarrollo de sus proveedores, en la gestión de la calidad, la salud y seguridad, el medioambiente, la ética y los DD.HH. (*Cobertura interna y externa*).

Promover el desarrollo sustentable en la cadena de valor es importante, ya que tanto la calidad de sus productos o servicios, como su gestión económica financiera, de S.yS.O., medioambiental y social, afectan directa o indirectamente al servicio que brindamos y a nuestra reputación.

La organización es ética y legalmente solidaria con las conductas que tienen nuestros proveedores, por ello se realiza el esfuerzo de promover su desarrollo en estos aspectos, reconociendo que es un aporte también a la sociedad.

«Promover el desarrollo y la integración de proveedores locales y regionales en los procesos de la empresa, a través de contrataciones y prácticas sustentables, en beneficio mutuo», es el compromiso que se asume en la política empresarial.

Para concretar este compromiso, más allá de los beneficios económicos que surgen de la relación comercial por la contratación de sus servicios, se implementa un programa de



desarrollo para los proveedores críticos que surge de la evaluación de los proveedores de los procesos de Producción, Distribución, Control de Calidad de Producto y Ventas, a cargo del proceso de Control de Gestión, que centraliza la información en tableros de control y el proceso de Compras y Servicios, gestiona el Plan de Mejoras a esos proveedores. La implementación de todas estas acciones es verificable a través de auditorías internas, externas o controles internos, según corresponda.

)) La gestión de este tema se detalla en "Nuestra gestión con los Proveedores".

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

Cambios importantes en el período

Indicador GRI: 102-48, 102-49

En el período no se registraron cambios significativos en el alcance y la cobertura de los temas más relevantes, por lo que se ha continuado trabajando en los mismos.



NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES 03.



Nuestra gestión con los clientes

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Objetivo de Satisfacción

Anualmente se fijan y gestionan objetivos de **Satisfacción de Clientes**, orientados a alcanzar sus expectativas sobre el servicio.

Encuesta mensual de Satisfacción de Clientes

Mide el nivel de **Satisfacción de Clientes**, con respecto a los servicios brindados por la empresa mensualmente. Una consultora externa efectúa encuestas telefónicas a clientes que han tomado contacto con la empresa. El contenido de las diferentes encuestas está diseñado en función del motivo de la gestión realizada por el cliente.

Investigación semestral de Mercado

Mide el nivel de **Satisfacción de Clientes**, con respecto a los servicios brindados por la empresa, la imagen y reputación de la Organización y otros atributos. Semestralmente una consultora externa realiza esta investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. Esto permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época estacional, de un año a otro.

Información y servicios vía Web

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

Oficinas de Atención al Cliente

La oficina principal de atención al cliente se encuentra en el edificio de Humberto Primo 883. Con el fin de facilitar la atención a los usuarios en lugares periféricos, Aguas Cordobesas cuenta con oficinas ubicadas en seis Centros de Participación Comunal (C.P.C.) de la ciudad de Córdoba.

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



MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Call Center
(Servicio 0800)

La empresa dispone de una línea de atención telefónica gratuita, a través de la cual los clientes pueden comunicarse desde cualquier punto del país los 365 días del año, durante las 24 horas, para hacer reclamos del servicio o realizar consultas varias.

Redes Sociales

Con el propósito de llegar a todos nuestros públicos y mantenerlos informados sobre las novedades relativas al servicio, la comunidad y temas de interés común, y por otro lado, recibir feedback de nuestros seguidores, se han agregado a nuestros canales de comunicación y participación, distintas redes sociales, tales como Facebook, Twitter y LinkedIn, que operan en forma cotidiana.

Factura del Servicio

En el dorso de la factura del servicio, se provee información de interés general, como por ejemplo: novedades del servicio, acciones con la comunidad, difusión de organizaciones de bien común, campañas, etc.

Gestión del Riesgo

Ver apartado: La prevención (102-11).

Sistema de Ética y
Conducta Empresarial

Ver apartado: La Ética (102-16).

INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS CLIENTES

LOS CLIENTES

Indicador: AC-4

INDICADORES	2016	2017
Total de Clientes (unidades de facturación)	507.715	512.500
Residenciales	446.362	452.170
No residenciales	41.617	42.434
Estado y Culto	2.313	2.433
Baldíos	17.382	15.425
Otros	41	38

OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

Indicador: AC-36

INDICADORES	2016	2017
Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	86%	86%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (mensual)	100%	100%
Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	76%	72%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente (semestral)	69%	47%



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Indicador GRI: 102-43, 102-44 - Indicador: AC-14, AC-46

INDICADORES	2016	2017
Encuesta Mensual de Satisfacción de Clientes *		
Índice de satisfacción general cliente externo	88%	88%
Índice de satisfacción cliente externo producción	73%	72%
Satisfacción de producto	73%	72%
Índice de satisfacción cliente externo distribución	81%	83%
Satisfacción de producto	73%	72%
Satisfacción de presión	78%	81%
Satisfacción cuadrillas	87%	89%
Índice de satisfacción cliente externo ventas	80%	82%
Satisfacción de resolución de trámites	80%	84%
Satisfacción de facturación	81%	79%
Índice de satisfacción de cliente externo cobranzas	94%	92%
Satisfacción de estudios jurídicos	97%	96%
Satisfacción de gestión social	92%	90%
Índice de satisfacción de cliente externo gestión clientes	95%	93%
Satisfacción de atención personalizada	97%	95%
Satisfacción de atención telefónica	93%	91%
Satisfacción de relaciones con la comunidad	95%	95%
Satisfacción cajas	95%	94%

* A partir del año 2014 el sector cajas pasa a integrar el proceso de gestión de clientes (anteriormente en cobranzas). También se unificó la medición de satisfacción de gestión domiciliar y la de gestión social.

Investigación semestral de Mercado		
Índice semestral de satisfacción de cliente externo	74%	72%
Índice de satisfacción de cliente externo 1° semestre	72%	71%
Índice de satisfacción de cliente externo 2° semestre	76%	73%
Imagen de Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	79%	82%
Conformidad con Aguas Cordobesas (Buena y Muy Buena)	78%	72%

CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Indicador GRI: AC-42A

INDICADORES	2016	2017
1. Calidad de Agua según parámetros exigidos	75%	77%
2. Continuidad del Servicio	99,99%	100%
3. Dotación y Cobertura del Servicio	100%	100%
4. Presión de suministro	100%	100%
5. Resolución de Reclamos Técnicos por Escapes o Falta de Agua	98%	100%



RECLAMOS POR VIOLACIÓN A LA PRIVACIDAD

Indicador GRI: 418-1

INDICADOR	
Reclamos sobre la privacidad de los clientes	

2016	2017
0	0

INDICADOR	
Filtraciones, robos o pérdidas de datos personales detectados	

2016	2017
0	0

AFLUENCIA DE CLIENTES, TRÁMITES, SOLICITUDES Y RECLAMOS

Indicador: AC-15

INDICADORES	2016	2017
Afluencia total de clientes	720.112	1.045.744
Oficina comercial central	211.401	194.327
C.P.C.	252.741	257.146
Atención telefónica	255.520	251.577
Total de Trámites	242.800	282.351
Consultas	152.884	147.860
Solicitudes	47.529	91.835
Reclamos	42.387	42.656
Índice de Exposición *	39,85	45,81
Índice de Conflictividad *	6,96	6,94

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

PARQUE MEDIDO

Indicador: AC-33

INDICADORES	2016	2017
Cuentas medidas	28%	29%

INVERSIONES DE MANTENIMIENTO

Indicador: AC-34

INDICADORES	2016	2017
Porcentaje de inversiones de mantenimiento sobre Ingresos de explotación	6,06%	5,54%
Inversiones de mantenimiento (M\$)	58.200,44	76.251,86

INVERSIONES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN

Indicador: AC-35

INDICADORES	2016	2017
Porcentaje de inversiones de expansión y mejoras sobre Ingresos de explotación	11,26%	10,49%
Inversiones de expansión y mejoras (M\$)	107.296,88	143.337,33

04. NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



Nuestra gestión con el medioambiente

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Objetivos Medioambientales

Anualmente se fijan y gestionan objetivos medioambientales orientados a perfeccionar el manejo del agua no contabilizada en nuestras redes de distribución, optimizar el uso de recursos y a formar conciencia sobre la necesidad del uso racional del agua y a la preservación del Medioambiente.

Auditorías Medioambientales

Estas auditorías de planificación y ejecución anual, tienen como propósito verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental y son realizadas en todos los procesos y establecimientos de la empresa.

Asociaciones y articulaciones con Instituciones por el Medioambiente

Son acciones de concientización, educación, investigación, etc. desarrolladas a partir de solicitudes de instituciones medioambientalistas, con quienes la empresa se asocia, articula o financia, en pro del cuidado del medioambiente, generalmente de frecuencia anual.

Plan de seguimiento de Controles Medioambientales

Este plan anual tiene como propósito la medición y el seguimiento de las obligaciones legales relativas a las siguientes temáticas: Aire, Control de plagas, Gestión de residuos, PCB's, Precusores químicos, Protección Ambiental, Agua, Tránsito y Seguridad Vial y Otros temas.

Gestión del Riesgo

Ver apartado: La prevención (102-11).

Sistema de Ética y Conducta Empresarial

Ver apartado: La Ética (102-16).

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



INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES

Indicador: AC-37

INDICADORES	2016	2017
Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	5.957	6.400
Cumplimiento Objetivo Beneficiarios de Programas de Concientización medioambiental (N° Beneficiarios)	100%	100%
Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%
Cumplimiento Objetivo Plan de Búsquedas preventivas de fuga de agua en red de distribución	100%	100%



EFICIENCIA DE PLANTAS*

Indicador: AC-20

INDICADOR	
Planta Suquía	
2016	2017
97,17%	97,47%
INDICADOR	
Planta Los Molinos	
2016	2017
96,22%	96,25%

* Agua entregada a la red/Agua cruda.

CONSUMO DE AGUA DE FUENTES NATURALES

Indicador GRI: 303-1

INDICADORES	2016	2017
Captación total de agua cruda (M³)	168.292.889	175.058.175
Captación agua cruda Planta Suquía (M³)	119.891.166	126.731.987
Captación agua cruda Planta Los Molinos (M³)	48.401.723	48.326.188
Captación agua cruda Pozos (M³)	S/D	S/D

S/D: Sin Datos.

AGUA RECICLADA

Indicador GRI: 303-3

INDICADORES	2016	2017
Volumen total de agua reciclada o reutilizada en M³	186.420	256.038
Porcentaje del volumen de agua reciclada sobre el total de agua captada	0,11%	0,15%

* Las variaciones de volúmenes totales de agua reciclada se debe al cambio en el método de registración y a que los problemas de calidad del agua cruda exigieron tratar la misma más de una vez para poder distribuirla (2013-2014).

EMISIONES / CLIENTES

Indicador: AC-38

INDICADORES	2016	2017
Emissiones directas (Tn Co²) / Total de Clientes (M)	0,87	0,86
Emissiones indirectas (Tn Co²) / Total de Clientes (M)	19,50	19,44

EMISIONES

Indicador: AC-47

INDICADORES	2016	2017
Emisiones directas Tn Co₂	442,94	442,94
Flota propia	393,18	393,18
Otros equipos de combustión interna	49,76	49,76
Emisiones indirectas Tn Co₂	9.902,90	9.954,75
Gas	113,11	101,02
Electricidad	9.789,79	9.853,74

CÁLCULO DE NUESTRAS EMISIONES

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

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

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

- **ISO 14.040:** Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: principios y marco de referencia.
- **ISO 14.044:** Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida: requisitos y directrices.
- **GHG Protocol Product Accounting and Reporting.**
- **Standard:** desarrollado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, basado en las metodologías de análisis de ciclo de vida establecidas en la norma ISO 14.040 e ISO 14.044. Incluye principios específicos para la evaluación de las emisiones de gases de efecto invernadero en el ciclo de vida de bienes y servicios.

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

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

CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA POR CLIENTES

Indicador: AC-39

INDICADORES	2016	2017
Consumo de Nafta (Lts) / Total de Clientes (M)	202,26	202,24
Consumo de Gasoil (Lts) / Total de Clientes (M)	150,60	154,67
Consumo de GNC (M ³) / Total de Clientes (M)	0,83	0,00
Consumo de Gas (M ³) / Total de Clientes (M)	114,24	101,08
Consumo de Energía Eléctrica (Kw/h) / Total de Clientes (M)	385,64	384,53
Consumo de Aceites (Lts) / Total de Clientes (M) *	1,19	0,92
Total Consumos Energías (GL) / Total Clientes (M)	158,13	155,59

* Cambio de método de cálculo.

CONSUMOS DE COMBUSTIBLES Y ENERGÍA

Indicador GRI: 302-1

INDICADORES	UNIDAD	2016	2017
Nafta	L	102.691	103.648
Nafta	GJ	3.707	3.742
Gasoil	J	76.466	79.267
Gasoil	GJ	2.432	2.521
Gas natural comprimido (GNC)	M³	423	0
Gas natural comprimido (GNC)	GJ	147	0
Consumo de gas en edificios	M³	58.004,30	51.803,63
Consumo de gas en edificios	GJ	2.906	2.514
Gas envasado Planta Suquía	M³	19.975	13.932
Gas envasado Planta Los Molinos	M³	5.778	6.716
Gas natural Edificio Humberto Primo	M³	0	0
Gas natural NEC	M³	32.251	31.155
Consumo de energía eléctrica	Kw/h	19.579.576	19.707.471
Consumo de energía eléctrica	GJ	71.075	70.947
Consumo total real Kw/h para bombeo	Kw/h	12.216.371	12.171.242
Consumo total real Kw/h para producción	Kw/h	6.558.007	6.573.355
Consumo total real Kw/h para administración	Kw/h	968.666	962.874
Consumo total real Kw/h para pozos	Kw/h	0	0
Consumo total de aceites	L	609	474
Consumo total de aceites	GJ	23	18
Consumo total de energía	GJ	80.290	79.741





RECLAMOS AMBIENTALES

Indicador GRI: 103-2

INDICADOR

Cantidad de reclamos presentados, tratados y resueltos

2016	2017
0	0

Los reclamos se reciben por los canales de atención al cliente y se gestionan internamente.

Los interesados pueden consultar el estado de su reclamo a través de un N° de trámite asignado. Se realizan campañas de comunicación mediante la página web y se brinda información en el dorso de la factura y a través de publicidad en los medios de comunicación.

VERTIDOS

Indicador GRI: 306-1

INDICADORES	2016	2017
Agua no distribuida o vertidos de Planta Suquía a la Cañada de los Pozos en M ³	3.396.688	3.201.014
Agua no distribuida o vertidos de Planta los Molinos al Canal de Riego en M ³	1.829.083	1.814.297

RESIDUOS

Indicador GRI: 306-2

INDICADORES	2016	2017
Residuos no peligrosos	19.263,78	12.705,80
Enterramiento sanitario	447,17	377,56
Reciclado / Reutilización	18.814,18	12.325,71
Papel	2,42	2,53
Chatarra	10,411	4,73
Materiales de red	S/D	S/D
Equipos informáticos	0	0
Barros de Planta Suquía y Los Molinos	18.801,35	12.318,45
Residuos peligrosos	2,91	2,32
Estabilización e inertización en relleno de seguridad	1,76	0,00
Termodestrucción	0	0
Recuperación	1,15	2,32

Los residuos considerados urbanos son derivados al enterramiento sanitario municipal destinado a tal fin. La disposición de residuos peligrosos se realiza de acuerdo a las posibilidades de los operadores en el mercado. Estos determinan la metodología de tratamiento: termodestrucción, coprocesamiento o estabilización e inertización en relleno de seguridad.
S/D: Sin Datos.

DERRAMES

Indicador GRI: 306-3

INDICADORES	2016	2017
N° de Derrames significativos	0	0

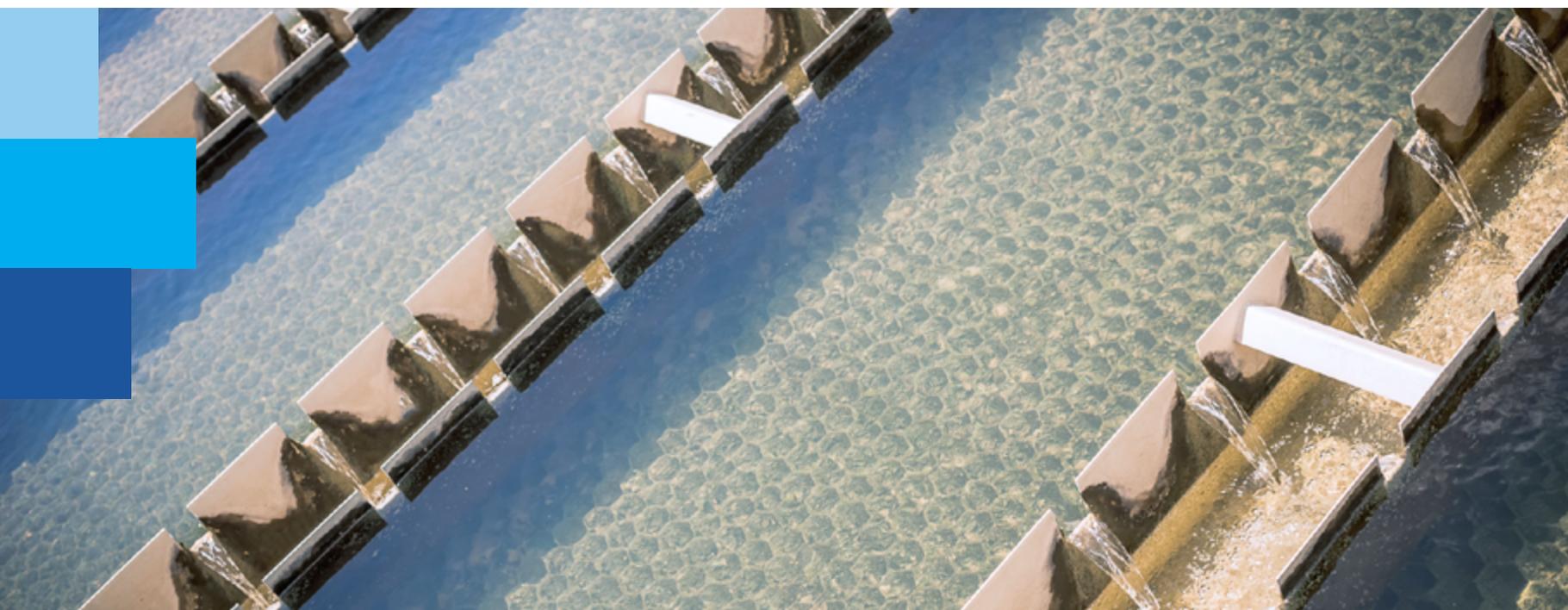
SANCIONES MEDIOAMBIENTALES

Indicador GRI: 307-1

INDICADORES	2016	2017
 Cantidad de sanciones	0	0

Aguas Cordobesas cumple con lo establecido en el Contrato de Concesión, Decreto provincial 415/99, Ordenanza Municipal 10.819, Ley Provincial 7343 y Ley General del ambiente N° 25.675. Durante el período no se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

La organización dispone de un sistema de seguimiento de cumplimiento legal en forma sistemática.



GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES

Indicador: AC-45

INDICADORES	2016	2017
Tratamiento y disposición de residuos	2.302.462,00	1.851.907,12
Tratamiento de emisiones	984.929,25	1.238.188,22
Certificaciones	94.760,00	77.185,00
Costo de inversiones infraestructura y mantenimiento	234.116,80	439.559,65
Costo de personal	930.821,49	1.163.223,14
Costo de seguros medioambientales	0	87.062,18
Costos de limpieza de derrames	0	0
Costos de capacitación	81.769,00	97.087,12
Costos consultoría	74.060,00	35.040,00
Costo de I+D	0	0
Costos de incorporación de energía limpia	0	0
Otros gastos	182.213,14	371.495,16

INFLUENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Indicador GRI: 102-2

Los riesgos para la normal prestación del servicio, que pueden afectar financieramente a la compañía, están asociados a hechos que dificultan el normal proceso de producción o distribución de agua potable. Entre ellos se pueden mencionar la falta de agua cruda por escasez del recurso en épocas de sequías, bloom de algas en el agua cruda causado por la calidad de agua de las fuentes, taponamiento de rejillas en las toma de agua cruda por lluvias torrenciales que arrastran sólidos o cenizas de incendios forestales, o los cortes de energía eléctrica producto de la saturación de la capacidad instalada en épocas prolongadas de altas temperaturas o eventos naturales extraordinarios.

En este período no se produjeron eventos con consecuencias económicas significativas para la organización.

NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

05.



Nuestra gestión con los colaboradores

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Objetivo de Satisfacción de Servicios Internos y Clima Laboral

Anualmente se fijan y gestionan **objetivos de Satisfacción de los colaboradores**, orientados a alcanzar sus expectativas en relación a los servicios internos que reciben y al ambiente de trabajo.

Encuesta de Servicios Internos

Mide la percepción de los clientes internos, sobre la calidad de los servicios que reciben desde otros procesos y es de frecuencia anual. A partir de las fortalezas y debilidades detectadas, se implementan acciones para mejorar la calidad de los servicios brindados.

Encuesta de Clima

Mide la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima laboral y la cultura organizacional y es de frecuencia anual. A partir de sus resultados, se establecen planes de mejoras o capacitaciones.

Encuesta de Voluntarios

Releva las opiniones y sugerencias de los voluntarios de los proyectos de **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**, para mejorar la gestión de los mismos y es de frecuencia anual.

Evaluación de Desempeño

Evalúa el **Nivel de Desempeño** del personal, según el **Nivel de Objetivos** alcanzados en el período y la **Evaluación de Competencias**. Ésta última es realizada por su superior, pares y colaboradores, si se tiene personal a cargo. En caso contrario, esta evaluación la realiza el superior del colaborar evaluado y es de frecuencia anual. A partir de sus resultados, se establecen planes de mejoras o capacitaciones.

Evaluación del Superior

Mide el **Nivel de Competencias** de los mandos, según la percepción de sus colaboradores y es de frecuencia anual. Sus resultados son procesados para la medición de **Clima Laboral y Evaluación de Competencia** de los mandos de la organización.

Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional

Define los objetivos S.y.S.O., realiza su seguimiento y gestiona las acciones para su cumplimiento. También identifica y evalúa los riesgos S.y.S.O., determina sus controles y monitorea el cumplimiento del Programa y tratamiento de las No Conformidades S.y.S.O. Esta comisión está liderada por el Jefe de Administración de Recursos Humanos y conformado por un Responsable de Higiene y Seguridad, un Médico de Planta, un Auditor Interno y 5 representantes de los trabajadores, uno por cada locación.

Comisión de Medioambiente

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Comisión de Eventos Varios

Define y realiza la operatoria de eventos, como por ejemplo: Colectas Solidarias, Festejos, etc. Esta comisión de trabajo está conformada por colaboradores voluntarios, promovidos por representantes de la Dirección General o de Recursos Humanos y opera aleatoriamente según necesidad, al menos una vez al año.

Voluntariado Corporativo

La empresa cuenta con un **Programa de Voluntariado Corporativo** a través del cual, los colaboradores, dentro de su horario laboral, dedican su tiempo y trabajo en beneficio de la comunidad, mediante distintos programas y acciones.

Auditores Internos

Planifican y realizan las **Auditorías** de cumplimiento a los requisitos del **Sistema de Gestión** a los procesos de la organización. Conformado por colaboradores de distintas áreas, seleccionados, capacitados, asesorados y evaluados por representantes del proceso de Auditoría, participan y contribuyen a las mejoras del sistema, en forma anual.

Concurso de Mejoras

El **concurso Premio a la Sustentabilidad** promueve en los colaboradores, la presentación de proyectos de mejoras a la gestión social, medioambiental, económica y de servicios de la organización y se implementa anualmente. Los proyectos y mejores prácticas propuestas, son evaluados según distintos criterios de valoración por la Dirección General y los ganadores reciben un premio económico.

Reuniones con el Sindicato

Se da tratamiento y se resuelven temas de interés común, tales como reconocimiento salarial, actualización del C.C.T., eventos, proyectos de capacitación y formación profesional, etc. Participan representantes de la Dirección General, Gerencia de RR.HH. y representantes Sindicales, en forma periódica.

Plan de seguimiento de Controles S.yS.O.

Este plan anual tiene como propósito la medición y el seguimiento de las obligaciones legales S.yS.O. y otros controles operativos para resguardar la salud y seguridad de las personas, de seguimiento anual.

Comité de Comunicación Interna

Define y realiza la operatoria de Comunicaciones Internas y está conformada por el Gerente de RR.HH., el Jefe de Desarrollo de RR.HH., el Jefe de Relaciones Institucionales y colaboradores de estas áreas y opera con una frecuencia diaria, mediante los distintos medios de comunicación.

«Generar desarrollo profesional y crecimiento personal de nuestros colaboradores, resguardando su salud y seguridad laboral, a través de un liderazgo que promueva la participación y un buen clima laboral...» es nuestro compromiso.



MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

Referentes de Comunicación Interna

Otros canales

Gestión del Riesgo

Sistema de Ética y Conducta Empresarial

DESCRIPCIÓN

Este organismo tiene el rol de facilitar la comunicación desde la Dirección hacia los colaboradores y viceversa. Está conformado por referentes voluntarios de distintos sectores de la organización, que son elegidos por sus colegas. La frecuencia de reunión de estos referentes es aleatoria, según necesidades y convocados por el área de Desarrollo de RR.HH. o por los mismos referentes.

Posibilitan y promueven la comunicación y participación con los colaboradores, otros medios y canales, tales como: la Intranet Corporativa, donde se publican las novedades de interés y se resguarda la documentación del Sistema de Gestión, correo electrónico, revista Canales, carteleras digitales, redes sociales y campañas específicas de comunicación, entre otros. La intranet Corporativa dispone de funcionalidades para que todo el personal pueda denunciar incidentes de tipo Social (faltas al Código de Ética y Conducta Empresarial), Medioambiental y de S.yS.O., para su tratamiento.

Ver apartado: La prevención (102-11).

Ver apartado: La Ética (102-16).



SATISFACCIÓN DE CLIMA LABORAL

Indicador: AC-26

INDICADOR

Índice de satisfacción del clima laboral

2016

80%

2017

83%

INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS COLABORADORES

OBJETIVOS DE SATISFACCIÓN

Indicador: AC-40

INDICADORES	2016	2017
Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	86%	86%
Cumplimiento Objetivo de Satisfacción de Cliente Interno	100%	100%
Objetivo de Satisfacción de Clima Laboral	82%	82%
Cumplimiento Objetivo de Clima Laboral	81,67%	100%

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Indicador: AC-27

INDICADORES	2016	2017
Índice de satisfacción de servicios internos	87%	88%

SATISFACCIÓN DE VOLUNTARIOS

Indicador: AC-18

INDICADORES	2016	2017
Índice de satisfacción de voluntarios de RSE	89%	89%



DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

Indicador: AC-41

INDICADOR

Calificación Promedio de Evaluaciones de Desempeño de colaboradores

2016	2017
86,98%	91,00%

DESEMPEÑO Y GÉNERO

Indicador GRI: 404-3

INDICADORES		2016	2017
	% de colaboradores de género femenino evaluados por desempeño	94%	99%
	Ejecutivos	63%	61%
	Mandos medios	10%	10%
	Profesionales	0%	0%
	Administrativos	24%	25%
	Operarios	2%	4%
	Técnicos	1%	1%
	% de colaboradores de género masculino evaluados por desempeño	97%	94%
	Ejecutivos	13%	13%
	Mandos medios	9%	8%
	Profesionales	28%	27%
	Administrativos	24%	30%
	Operarios	26%	21%
	Técnicos	1%	1%

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

CAPACITACIÓN Y GÉNERO

Indicador GRI: 404-1

INDICADORES	2016		2017	
				
HORAS PROMEDIO / GÉNERO				
De Capacitación de Ejecutivos	62	30	18	10
De Capacitación de Mandos Medios	51	21	38	24
De Capacitación de Profesionales	46	21	26	17
De Capacitación de Administrativos	13	12	6	6
De Capacitación de Operarios	0	8	0	7
De Capacitación de Técnicos	19	12	26	20
Promedio de horas de capacitación de colaboradores por género	24	13	15	14
Promedio de horas de capacitación por colaborador	16		14	
Total de Horas de capacitación	7.748,50		6.166,00	



CONTRATACIONES Y GÉNERO

Indicador GRI: 102-8, 102-41

INDICADORES	2016		2017	
				
CANTIDAD / GÉNERO				
N° de colaboradores a tiempo completo	114	330	110	334
N° de colaboradores a tiempo parcial	28	7	28	4
Total de colaboradores	142	337	138	338
Colaboradores de contrato permanente	136	335	135	334
Colaboradores de contrato temporal	6	2	3	4
N° de personal convenionado	425		424	
N° de personal no convenionado	54		52	
% de colaboradores cubiertos por convenios colectivos	89%		89%	

ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD

Indicador GRI: 401-1

INDICADORES	2016		2017	
				
COLABORADORES / GÉNERO				
N° de rotaciones totales de colaboradores	11	18	14	15
% de rotación total de colaboradores	38%	62%	48%	52%
N° de Rotaciones Totales	29		29	
Menores de 30 años	2	3	6	1
% Menores de 30 años	40%	60%	86%	14%
Total de Colaboradores Menores de 30 años	5		7	
Entre 30 y 50 años	6	5	7	8
% Entre 30 y 50 años	55%	45%	47%	43%
Total de Colaboradores Entre 30 y 50 años	11		15	
Mayores de 50 años	3	10	1	6
% Mayores de 50 años	23%	77%	14%	86%
Total de Colaboradores Mayores de 50 años	13		7	

Nuestra Política nos compromete a seguir trabajando por el bienestar y la satisfacción de la comunidad en general y esto implica brindar un servicio de calidad, que nuestros colaboradores trabajen a gusto, que nuestros proveedores se desarrollen, que nuestros accionistas obtenga rentabilidad, que ayudemos a mejorar las condiciones de nuestra sociedad y cuidemos nuestro medioambiente.



CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD

Indicador GRI: 401-1

INDICADORES	2016		2017	
COLABORADORES / GÉNERO				
N° Contrataciones totales	11	19	10	16
% de contratación total de colaboradores	37%	63%	38%	62%
N° de Contrataciones Totales	30		26	
Menores de 30 años	9	15	5	10
% Menores de 30 años	38%	63%	33%	67%
Total de Colaboradores Menores de 30 años	24		15	
Entre 30 y 50 años	2	4	5	6
% Entre 30 y 50 años	33%	67%	45%	55%
Total de Colaboradores Entre 30 y 50 años	6		11	
Mayores de 50 años	0	0	0	0
% Mayores de 50 años	0%	0%	0%	0%
Total de Colaboradores Mayores de 50 años	0		0	

CONTRATACIONES Y DISCAPACIDAD

Indicador: AC-29

INDICADORES	2016	2017
De tipo Visceral	1	1
De tipo Sensorial	1	1
De tipo Mental	2	1
De tipo Motriz	5	4
Con contrato por Tiempo indeterminado	6	5
Con Planes de fomento de empleo	3	2
N° de personas con discapacidad	9	7

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



PRESTACIONES SOCIALES

Indicador GRI: 401-2

INDICADOR

% de colaboradores de **jornada completa** con Prestaciones Sociales

2016

2017

100%

100%

% de colaboradores de **media jornada** con Prestaciones Sociales

2016

2017

100%

100%

% de colaboradores **temporales** con Prestaciones Sociales

2016

2017

100%

100%

APORTES JUBILATORIOS

Indicador GRI: 201-2

INDICADORES	2016	2017
Monto de Contribuciones (\$)	22.929.058,66	29.581.428,49
Monto de Prejubilaciones (\$)	8.895.513,00	10.214.532,00
% del salario que aporta el trabajador para su jubilación	11%	11%
% del salario que aporta la empresa para la jubilación	13%	13%

REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

Indicador GRI: 401-3

INDICADORES	2016		2017	
Colaboradores que tuvieron el derecho a un permiso por maternidad / paternidad	9	18	11	14
Colaboradores que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad / paternidad	9	18	11	14
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso	7	18	11	14
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras el permiso y lo conservaron pasados 12 meses desde su reincorporación	7	17	10	13
Índice de reincorporación al trabajo de colaboradores	78%	100%	100%	100%
Índice de retención de colaboradores	100%	94%	91%	93%

CAMBIOS EN LAS CONDICIONES LABORALES

Indicador GRI: 402-1

INDICADORES	2016	2017
Plazo mínimo de preaviso (en semanas)*	1,47	1,47

* El Convenio Colectivo de Trabajo establece, en su artículo 31, que toda modificación permanente al régimen laboral u horario que se aplique al personal e implique un cambio sustancial al habitual, deberá ser notificada por escrito con copia al destinatario y 10 días corridos de anticipación.

PARTICIPACIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD

Indicador GRI: 403-1

INDICADORES	2016	2017
N° total de colaboradores	479	475
Empleados que participan de la Comisión de S.yS.O.*	9*	9
Empleados por representante en la Comisión de S.yS.O.	53,22	52,89
% de empleados representados en la Comisión de S.yS.O.	100%	100%
% de empleados con acceso a canales de comunicación y prevención en temas S.yS.O.	100%	100%

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

AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA

Indicador GRI: 403-2

LOS REGISTROS DE AUSENTISMO Y ACCIDENTOLOGÍA POR SEXO, SE INICIARON EN EL PERÍODO 2017

INDICADORES	2016		2017	
				
COLABORADORES / GÉNERO				
Nº de accidentes con lesiones	S/D	S/D	0	12
Tasa de frecuencia de accidentes	S/D	S/D	0	13,8
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	S/D	S/D	0	0
Tasa de días perdidos	S/D	S/D	0	0,18
Tasa de ausentismo	S/D	S/D	1,5	2,5
Nº de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	S/D	S/D	0	0
Nº de accidentes con lesiones de trabajadores no empleados por la organización	S/D	S/D	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes de trabajadores no empleados por la organización	S/D	S/D	0	0
Nº de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional de trabajadores no empleados por la organización	S/D	S/D	0	0

S/D: Sin Datos.

PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD

Indicador: AC-22

INDICADORES	2016		2017	
	\$	HORAS	\$	HORAS
PROGRAMAS / VARIABLES				
Capacitaciones sobre temas orientados al trabajo y la seguridad	0	1.467	0	1.312
Capacitaciones de brigadas y simulacros de actuación ante fugas	0	34	0	77,5
PROGRAMAS / VARIABLES	\$	Nº	\$	Nº
Campañas informativas (charlas sobre enfermedades, alimentación saludable, etc.)	0	2	0	2
Exámenes médicos periódicos al personal por parte de la ART	0	174	0	165
Auditorías mensuales sobre el uso de los elementos de seguridad	198.572	484	243.246	379
Medición de niveles de ruido e iluminación	22.933	570	24.128	577
Estudios de contaminantes ambientales	10.402,50	15	12.535,20	15
Pruebas hidráulicas, de calibración y de impacto de accidentes de equipos varios	26.072,50	73	71.145,01	70
Seguimiento y control de accidentes de trabajo in itinere	0	16	0	15
PROGRAMAS / VARIABLES	\$	BENEFICIARIOS	\$	BENEFICIARIOS
Campaña de vacunación antigripal	23.835	210	31.926,40	220
Atención médica estimada en consultorio de la empresa	272.400	968	334.336	1.226
Programas médicos específicos (para combatir la obesidad, dejar de fumar, etc.)	92.275,50	6	83.110	10

TRABAJO RIESGOSO

Indicador GRI: 403-3

INDICADOR

Trabajadores con **riesgos** elevados

2016	2017
0	0

NO EXISTE NINGÚN PUESTO DE TRABAJO QUE TENGA UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD DETERMINADA.

SALARIOS

Indicador GRI: 202-1

INDICADORES	2016	2017
Salario mínimo vital (\$)	7.560,00	8.860,00
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 2) / Sexo masculino (\$)	15.387,00	18.788,00
Relación sexo masculino	2,04	2,12
Salario Inicial estándar AA.CC. (Nivel 3) / Sexo femenino (\$)	16.134,00	19.700,00
Relación sexo femenino	2,13	2,22

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

LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN TAREAS EN LA EMPRESA Y QUE NO SON EMPLEADOS POR LA MISMA, NO REALIZAN TAREAS SIGNIFICATIVAS Y RECIBEN EL SALARIO QUE ESTABLECE EL CONVENIO COLECTIVO CORRESPONDIENTE A SU AGRUPACIÓN SINDICAL.

SALARIOS Y GÉNERO

Indicador GRI: 405-2

INDICADORES		2016		2017	
NIVELES DE CONVENIO	RELACIÓN / GÉNERO	♀	♂	♀	♂
Nivel 2	Colaborador (\$)	0	16.177	0	19.516
	Relación	0,00		0,00	
	Total general (\$)	16.177		19.516	
Nivel 3	Colaborador (\$)	13.689	17.207	16.919	20.900
	Relación	0,80		0,81	
	Total general (\$)	15.689		19.217	
Nivel 4	Colaborador (\$)	19.306	20.032	23.366	24.260
	Relación	0,96		0,96	
	Total general (\$)	19.830		24.012	
Nivel 5	Colaborador (\$)	23.701	25.170	28.824	30.432
	Relación	0,94		0,95	
	Total general (\$)	24.789		30.051	
Nivel 6	Colaborador (\$)	33.312	34.771	39.901	42.167
	Relación	0,96		0,95	
	Total general (\$)	34.479		41.623	
General	Colaborador (\$)	18.870	21.560	23.218	26.183
	Relación	0,88		0,89	
	Total general (\$)	20.775		25.344	





BENEFICIOS

Indicador: AC-21

INDICADORES	2016	2017
Comedor, Gimnasio, Campaña de vacunación, Días adicionales de vacaciones, Programas médicos específicos (\$)	2.753.573	3.370.215
Gratificaciones por años de servicio, Gratificaciones por jubilación (\$)	1.574.264	1.083.134
Becas para hijos de trabajadores, Útiles escolares, Guardería, Obsequios de nacimiento, Regalos de Navidad, Eventos (\$)	729.784	1.342.912
Transporte a plantas potabilizadoras (\$)	1.825.453	2.319.426
Total (\$)	6.883.073	8.115.687

CONOCIMIENTO DE LA NORMA DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Indicador GRI: 205-2

INDICADORES	2016		2017	
	Nº	%	Nº	%
Miembros del órgano de gobierno informados	5	100%	5	100%
Nº Total de miembros del órgano de gobierno	5		5	
Ejecutivos informados	5	100%	5	100%
Nº Total de Ejecutivos	5		5	
Mandos Medios informados	42	100%	39	100%
Nº Total de Medios informados	42		39	
Profesionales informados	115	100%	118	100%
Nº Total de Profesionales informados	115		118	
Administrativos informados	131	100%	127	100%
Nº Total de Administrativos informados	131		127	
Técnicos informados	87	100%	88	100%
Nº Total de Técnicos	87		88	
Operarios informados	92	100%	99	100%
Nº Total de Operarios	92		99	
Socios empresariales informados	3	0%	2	0%
Nº Total de Socios empresariales	3		2	

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



DISCRIMINACIÓN

Indicador GRI: 406-1

INDICADOR

Casos de **discriminación** identificados

2016

0

2017

0

Medidas correctivas

2016

0

2017

0

FORMACIÓN EN CONDUCTAS ÉTICAS

Indicador GRI: 205-2

INDICADORES	2016		2017	
	Nº	%	Nº	%
VALORACIONES / VARIABLES				
Ejecutivos capacitados	5	0%	2	40%
Nº Total de Ejecutivos	5		5	
Mandos Medios capacitados	0	0%	27	69%
Nº Total de Medios	42		39	
Profesionales capacitados	0	0%	105	89%
Nº Total de Profesionales	115		118	
Administrativos capacitados	7	6%	103	81%
Nº Total de Administrativos	131		127	
Técnicos capacitados	--	5%	42	48%
Nº Total de Técnicos	87		88	
Operarios capacitados	10	11%	37	37%
Nº Total de Operarios	92		99	
% de miembros del órgano de gobierno capacitados	5	100%	2	40%
Nº Total de miembros del órgano de gobierno capacitados	5		5	

CASOS DE CORRUPCIÓN

Indicador GRI: 205-3

INDICADORES	2016	2017
Casos de corrupción confirmados	1	0
Casos de corrupción confirmados por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado	1	0
Casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción	0	0
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización	0	0

FORMACIÓN EN DD.HH.

Indicador GRI: 412-2

INDICADORES	2016	2017
Horas dedicadas a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	40,5	474
Total de empleados	479	476
Empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	27	316
% de empleados formados en políticas y procedimientos sobre los aspectos de DD.HH. relevantes para las operaciones de la organización	6%	66,38%



RIESGOS DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COLECTIVA

Indicador GRI: 407-1

INDICADORES		2016	2017
	Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de libre asociación colectiva de trabajo *	0	0

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

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

En el país, existe el sistema de representación sindical única y se considera una práctica desleal fomentar la multiplicidad de sindicatos, en desmedro de los derechos de los mismos por actividad con personería gremial. En este caso, los trabajadores de **Aguas Cordobesas** son legalmente representados por el Sindicato Obras Córdoba (S.O.C.), quien cuenta con la personería gremial, otorgada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través de la Resolución 716/09.

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

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

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Indicador GRI:404-2

Programas de ayuda a la transición:

La empresa implementa aleatoriamente Procesos de Outplacement y Reinserción Laboral dirigido a mandos. El objetivo de este programa es contener y capacitar a quien ha sido desvinculado de su puesto de trabajo, de manera de favorecer la optimización de sus fortalezas, para su reposicionamiento y reinserción en el mercado laboral. El programa se implementa en las siguientes etapas:

- **ETAPA I:** Evaluación y autoconocimiento;
- **ETAPA II:** Plan de carrera;
- **ETAPA III:** Reconocimiento del mercado, reinserción en el mercado laboral;
- **ETAPA IV:** Seguimiento y cierre.
- **ETAPA V:** Reinserción Laboral Efectiva (2016)

Durante este período no se realizó ningún Proceso de Outplacement y Reinserción Laboral.

Capacitaciones Externas:

- Formación de auditores internos Gestión de calidad en laboratorios.
- Posgrado en Ing. Sanitaria.
- Taller sobre "Cazadores de crecidas".
- Congreso Post Compat.
- Inspección, evaluación y gestión de redes de transmisión de agua potable.
- Seminario Internacional de Cromatografía iónica.
- ICP - Reunión con usuarios en A.yS.A.
- Taller de incertidumbre.
- Impuestos nacionales, provinciales y municipales.
- Velocimetría acústica Doppler.
- Conagua.
- Análisis de Fitoplancton.
- Selección de columnas LC.
- Seminario Técnico en excavaciones urbanas.
- Sistema de captación, tpte. y distribución de agua potable.
- Laboratorista en tecnologías del Hormigón.
- Normas internacionales de Contabilidad IFRS.
- Inspección de obras públicas.
- Liderazgo y empoderamiento de mandos medios.
- Ingles Advanced.
- Ingles Elementary.
- AutoCad 2D y 3D.
- Soluciones prácticas para el control de efluentes.
- Ensayos Microbiológicos.
- Seminario Internacional de Management Logístico.
- Conferencia ESRI.
- AutoCad básico.
- 2° Congreso de inteligencia emocional y liderazgo coach.
- Validación de metodologías analíticas y cálculo de incertidumbre.
- Jornadas de Gestión proactiva y preventiva en S.yS.O.
- Gestión ambiental en obras de Ingeniería.
- Red América Promoviendo comunidades sostenibles.
- Gestión de tesorería.
- IWA - Water and Development Congress.

Capacitaciones In Company:

- ARCGIS Pro Flujos de trabajo.
- Operación segura de autoelevador y apilador
- Innovación.
- Ingles Elementary.
- Ingles Advanced.
- Retroexcavadora - Grua fija - Polipoasto.
- Partículas magnetizables.
- Operatoria Medios de pagos digitales.
- Actualización en RR.HH. y Derecho laboral.
- RCP - Primeros socorros básicos y emergencias médicas.
- Somos Legales.
- RedHat.
- Media Training.
- Alternativas tecnológicas para coleccionar datos.
- Instalaciones eléctricas.
- Recolección diferenciada de residuos.
- Recipientes sometidos a presión.
- Encuentro Grupal Responsables Calidad.
- Ergonomía en Ingeniería y Productos.
- Ergonomía cañerías maestras.
- Ergonomía operativa en instalaciones.
- Manejo de equipo ICP-OES CAP 7.200 DUO.
- Manejo de equipo Metrohm.
- Golpe de Ariete.
- Nueva Intranet UNE.

Capacitaciones Internas:

- Práctica en soldadura.
- Código ASME.
- Quemaduras con químicos y manejo de vidrio.
- Inducción digital.
- Procedimientos para Brigadistas.
- Políticas comerciales.
- Control de condiciones de seguridad operación autoelevadores.
- Generalidades sobre eslingas.
- Procesos de soldadura, defectos y normas.
- Buenas prácticas ambientales en la Red de Distribución de agua potable.
- Prevención y calidad en Salud Psicofísica.
- Riesgos Laborales específicos en Almacén Central.
- Norma ISO 17.025.
- Riesgos en el manejo de motocortadora - Proc.
- Reunión cierre de accidentes.
- Gestión medioambiental en AA.CC.
- Funcionalidades Qlik.
- Acces Básico.
- Determinación de Fluoruro.
- Determinación de Trihalometanos por ECD en Thermo.
- Determinación de Al, Fe y Mn.
- Implementación Silanus Auditoria.
- Conducción eficiente.
- Norma de conducta.
- Modelo de Liderazgo.
- Prevención Riesgos Laborales Planta Suquia.
- Buenas prácticas ambientales en laboratorio.
- Buenas prácticas ambientales de mantenimiento.
- Prevención Riesgos Laborales Planta Los Molinos.
- Dionex.
- Skalar.
- Taller de Auditores Internos.
- Sistemas de abastecimiento.
- Seguridad en muestreo.
- Kit de emergencia para fuga de cloro, ozono y ácido clorhídrico.
- Simulacro Fuga de ácido clorhídrico y cloro.
- Proceso Calidad - Algas.
- Entrenamiento en diferentes técnicas (Absorción Atómica).
- Entrenamiento en diferentes técnicas (Orgánica).
- Simulacro Fuga de ácido clorhídrico y cloro.
- Determinación de Geosmina.
- Determinación de Amonio.
- Determinación de Nitrito.



ACUERDOS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Indicador GRI:403-4

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

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

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

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

06. NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD



Nuestra gestión con la comunidad

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Programas y Acciones de RSE

Anualmente se implementan programas y acciones a la comunidad y sus organizaciones, con el propósito de promover su desarrollo y asistir a sus problemáticas más urgentes, con la participación de voluntarios o aportes financieros.

Encuesta de Satisfacción

Mide el nivel de Satisfacción de los beneficiarios de los diversos programas de RSE que se brindan a la Comunidad y se implementa anualmente. La muestra se realiza cuando se han finalizado los programas. Con los resultados obtenidos, se implementan mejoras a la gestión de estas acciones.

Investigación semestral de Mercado

Mide el nivel de **Satisfacción de los Clientes**, con respecto a los servicios brindados por la empresa, la imagen y reputación de la Organización y otros atributos. Semestralmente una consultora externa realiza esta investigación de mercado sobre una muestra representativa de toda la ciudad de Córdoba. Esto permite conocer de manera efectiva las variaciones que se producen en una misma época estacional, de un año a otro.

Audiencia Pública (Revisión tarifaria)

Cada vez que la empresa eleva un pedido de revisión tarifaria, el proceso de análisis prevé la puesta en discusión del asunto ante la sociedad. Para ello, el **Ente Regulador de Servicios Públicos (E.R.Se.P.)** convoca a una audiencia pública, a la cual pueden asistir como oradores u oyentes todos los vecinos de la ciudad que quieran ser partícipes.

Contrataciones locales

Diariamente se realizan contrataciones de productos, servicios y mano de obra para gestión de todos los procesos de la empresa, que impactan en el desarrollo económico de la comunidad local.

«Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental...» es nuestro compromiso.



MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

Otros Canales

Gestión del Riesgo

Sistema de Ética y
Conducta Empresarial

DESCRIPCIÓN

La Comunidad en general, tiene a disposición los mismos canales de atención al cliente, para hacer llegar sus inquietudes, reclamos o denuncias a hechos que violan lo dispuesto en la Norma de Conducta y Ética Empresarial de **Aguas Cordobesas**.

Ver apartado: La prevención (102-11).

Ver apartado: La Ética (102-16).



PROGRAMAS Y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Indicador: AC-19

SUSTENTIC ´S:

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

Desarrollado en forma digital autogestionable, basado en el sistema de aprendizaje e-learning, tiene como objetivo resaltar en los jóvenes el poder e impacto que sus decisiones tienen en un corto y en un largo plazo. Para ello, los alumnos se convierten en emprendedores y deben tomar decisiones sustentables, contemplando los capitales ambiental, social y económico de una empresa simulada, que fabrica y vende vasos de vidrio.

EMBAJADORES DEL AGUA:

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

VISITAS GUIADAS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS:

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

CHARLAS DE CONCIENTIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL Y USO DEL AGUA:

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

CO.RE. (CÓRDOBA RESPONSABLE):

Es una alianza público-privada que se formó junto a A.D.E.C., Cormecor, COTRECO, Crese, Ecogas, EPEC, Lusa y a la Municipalidad de Córdoba **con el objetivo de articular acciones para generar conciencia de un cambio de hábitos en la ciudadanía de Córdoba respecto al uso de los recursos naturales. En este marco se dictaron 2 Diplomaturas en Gestión Sustentable de los Recursos.**





CURSO DE INSTALADORES SANITARISTAS:

Se dictó la **3era. Edición** en 6 centros de la ciudad de Córdoba. A través de esta acción realizada junto al Ministerio de Trabajo y Educación de la Nación, la Fundación U.O.C.R.A. y la Dirección de Empleos de la Municipalidad de Córdoba se beneficiaron 120 personas mejorando su empleabilidad.

TRASLADO DE ALIMENTOS A CÁRITAS:

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

SOCIOS POR UN DÍA:

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

PASANTÍAS Y PRÁCTICA PROFESIONALES:

Este programa promueve la formación laboral de los jóvenes de la ciudad de Córdoba y su inclusión laboral. La empresa realiza anualmente programas de pasantías destinados a que estudiantes del ciclo secundario, con especialidad en Gestión Administrativa, Técnico Químico, Electromecánica, Maestro Mayor de Obra y otras. También se desarrollan estas prácticas con alumnos de ciclo terciario, en otras especialidades, como por ejemplo: Gestión Medioambiental.

DONACIONES AL BANCO DE ALIMENTOS Y OTRAS INSTITUCIONES:

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

FACTURAS EN SISTEMA BRAILLE:

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

AUSPICIOS A EVENTOS DE INTERÉS SOCIAL:

Anualmente se desarrolla un programan de eventos y se definen auspicios a organizaciones de bien común, **con el propósito de contribuir al desarrollo de actividades de interés general**, del ámbito social, deportivo, cultural o periodístico, coordinado por el área de Relaciones Institucionales.



DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

Indicador GRI: 413-2

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

INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS DE RSE Y VOLUNTARIADO

Indicador: AC-19

INDICADORES	2016	2017
Beneficiarios totales de Programas de RSE	12.608	12.988
Beneficiarios de Programas de Concientización*	6.311	6.580
Total de Voluntarios	129	117
Horas de Voluntariado	1.007	885

* Objetivo anual de la compañía.

IMAGEN Y REPUTACIÓN

Indicador: AC-48

INDICADORES	2016	2017
Nivel de Imagen Muy Buena y Buena*	79%	81,50%

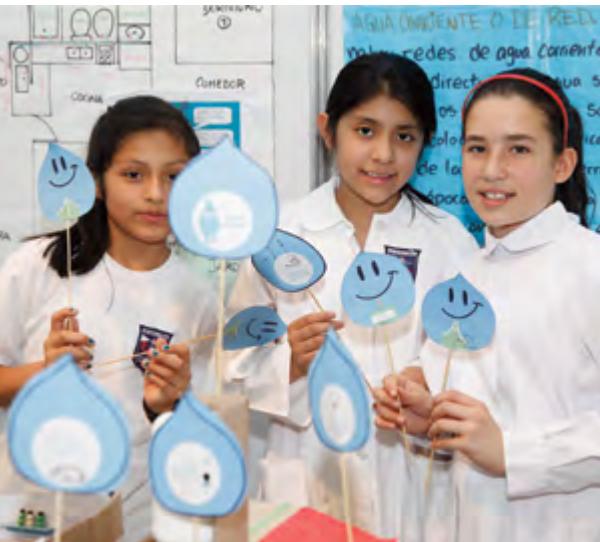
* Investigación semestral de mercado.

PERCEPCIÓN SOBRE ASPECTOS DE LA EMPRESA

Indicador: AC-49

INDICADORES	2016	2017
Comprometida con el Agua	57,70%	61%
Comprometida con el Medioambiente	48,50%	46%
Comprometida con la Comunidad	54%	53%
Comprometida con la Educación	43%	37,50%
Empresa Comunicativa	54%	48,50%
Que escucha y da respuesta a sus Clientes	58,50%	53,50%

Investigación semestral de mercado.



SATISFACCIÓN DE ACCIONES DE RSE

Indicador: AC-17

INDICADOR

Nivel de satisfacción de comunidad beneficiada de programas de RSE

2016	2017
99%	99%





COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES

Indicador GRI: 204-1

INDICADORES	2016	2017
Material adquirido (\$)	347.894.768	471.683.144
Material adquirido localmente (\$)	213.650.797	379.714.808
Porcentaje de material adquirido localmente	61,41%	80,50%
Insumos adquiridos (\$)	1.542.591	1.989.115
Insumos adquiridos localmente (\$)	1.534.333	1.989.115
Porcentaje de insumos adquiridos localmente	99,46%	100%
Servicios adquiridos (\$)	46.752.573	68.204.472
Servicios adquiridos localmente (\$)	37.469.846	64.584.109
Porcentaje de servicios adquiridos localmente	80,14%	94,69%

AGUAS CORDOBESAS FOMENTA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES CON EL FIN DE DESARROLLAR LA ECONOMÍA EN SU ZONA DE INFLUENCIA. CUADRO CON LA PARTICIPACIÓN QUE TIENE LA COMPRA DE MATERIALES A PROVEEDORES LOCALES SOBRE EL TOTAL.

EJECUTIVOS LOCALES

Indicador GRI: 202-2

INDICADORES	2016	2017
Ejecutivos y Mandos Medios Locales *	100%	100%

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

(Según descripción de este indicador en la versión 2016 de GRI, se modifica el % informado en reportes anteriores).

CLIENTES CARENCIADOS

Indicador: AC-16

INDICADORES	2016	2017	
Régimen de tarifa solidaria	Total de beneficiarios	14.112	14.150
	Total Importe en pesos	10.474.323	15.134.522
Descuentos regulados en el régimen tarifario	Beneficiarios jubilados y pensionados	11.770	11.715
	Monto de jubilados y pensionados	7.943.636	10.978.946
	Beneficiarios con otros descuentos y exenciones ⁽¹⁾	1.592	1.597
	Monto de otros descuentos y exenciones	14.279.953	20.225.937
Otros descuentos y condonaciones otorgados	Beneficiarios con descuentos a casos sociales ⁽²⁾	5.316	3.144
	Monto de descuentos a casos sociales ⁽²⁾	2.613.174	2.611.777
	Beneficiarios con condonación de deuda a casos sociales ⁽²⁾	4.454	4.163
	Monto condonación de deuda a casos sociales ⁽²⁾	3.540.020	6.089.100

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

(2) Nivel socio económico bajo y bajo-bajo.



RIESGOS DE DD.HH.

Indicador GRI: 412-1

INDICADOR	
Centros que han sido objeto de examen en materia de DD.HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH. (Edificio Corporativo, Humberto Primo, Planta Suquía, Planta Los Molinos, CPC's)	
2016	2017
10	10

% de Centros que han sido objeto de examen en materia de DD. HH. o en los que se ha evaluado el impacto en los DD.HH.	
2016	2017
100%	100%

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Indicador GRI: 205-1

INDICADORES	2016	2017
 Total de centros (establecimientos) de la empresa	10	10
Centros evaluados en riesgo de corrupción*	10	10
% de Centros evaluados en riesgo de corrupción	100%	100%

Los riesgos detectados no son significativos debido a los mecanismos de control implementados. Ver apartado: La Prevención (102-11).

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

RIESGOS DE TRABAJO INFANTIL

Indicador GRI: 408-1

INDICADORES	2016	2017
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de explotación infantil identificados*	0	0
No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.		

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

RIESGOS DE TRABAJO FORZOSO

Indicador GRI: 409-1

INDICADORES	2016	2017
Centros y Proveedores que infrinjan o con riesgo de trabajo forzoso identificados*	0	0
No se han adoptado medidas para contribuir a su eliminación.		

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

NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO 07.



Nuestra gestión con el gobierno

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Ente Regulador de Servicios Públicos

El **Ente Regulador de Servicios Público (E.R.Se.P.)**, como ente de control de la concesión, realiza la inspección y control del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de **Aguas Cordobesas**.
En lo referido a la calidad del servicio prestado, el **E.R.Se.P.** controla todos los procesos, desde la producción y distribución del agua suministrada hasta la comercialización y atención de los clientes y sus reclamos.

Informes E.R.Se.P.

Aguas Cordobesas emite informes diarios, mensuales y anuales sobre los niveles de servicios alcanzados en forma sistemática, al **E.R.Se.P.** para su información y control. El Informe Anual es una obligación establecida en el Contrato de Concesión y resume la gestión de todos los procesos de la organización.

P.U.R.

El **P.U.R.** o **Procedimiento Único de Reclamos**, es un mecanismo de obligación contractual, a través del cual se gestionan los reclamos y solicitudes de clientes vía **E.R.Se.P.** en forma diaria.

Mecanismo de revisión tarifara

Según establecido en el Contrato de Concesión, la empresa puede solicitar al concedente la revisión de las tarifas vigentes. Esta petición deberá estar fundamentada con la documentación que justifique tal solicitud y certificada por el auditor técnico regulatorio. Las revisiones pueden ser periódicas o extraordinarias.
Las revisiones periódicas tienen como causal los incrementos de costos por variaciones de precios y se disparan semestralmente o cuando se verifique un incremento igual o mayor al 8% en el coeficiente de variación de costos operativos, lo que ocurra primero.

Reuniones con el E.R.Se.P. y Concedente

La empresa mantiene un vínculo permanente con el ente de control y el concedente. Para ello, se realizan reuniones donde se analizan y debaten temas específicos de la concesión. Además de las reuniones periódicas ya programadas, el surgimiento de algún tema específico a tratar puede dar lugar a una reunión extraordinaria.

Gestión del Riesgo

Ver apartado: La prevención (102-11).

Sistema de Ética y Conducta Empresarial

Ver apartado: La Ética (102-16).

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



INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON EL GOBIERNO

CUMPLIMIENTO DE METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Indicador: AC-42B

INDICADORES	2016	2017
Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio	88,39%	89,35%
Cumplimiento de Informes al Ente de Control	100%	100%
Cumplimiento del Procedimiento Único de Reclamos (P.U.R.)	100%	100%
Cumplimiento del Plan de Inversiones de Mantenimiento	99%	95%
Cumplimiento del Plan de Muestreo de Calidad de Agua	100%	100%

ACTUALIZACIÓN TARIFARIA

Indicador: AC-31

INDICADORES	2016	2017
Incremento tarifario promedio anual	30,07%	36,70%
% de Ajustes tarifarios concedidos/los solicitados	97,34%	97,58%



APORTES DEL GOBIERNO

Indicador GRI: 201-4

INDICADOR

Monto de ayuda económica otorgada por entes estatales

Ayudas económicas otorgadas por el gobierno.

2016	2017
\$ 0,00	\$ 0,00

MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES Y LEGALES

Indicador GRI: 419-1

INDICADORES	2016	2017
 Costos de multas aplicadas por incumplimientos contractuales y legales	0	0

Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Indicador GRI: 415-1

INDICADORES	2016	2017
Valor de contribuciones políticas (\$)*	\$ 0.00	\$ 0.00
Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.		

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



NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS 08.



Nuestra gestión con los accionistas

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Objetivos Económicos

Anualmente se fijan y gestionan objetivos económicos, orientados a alcanzar metas específicas de *Flujo de Caja* para hacer frente a las obligaciones de la empresa y *Resultado Neto de la Compañía*.

Comité Ejecutivo

Es la instancia donde el gerente general se reúne mensualmente con los accionistas de la empresa e informa sobre el desarrollo del contrato, las particularidades económicas y financieras y en caso de ser necesario, tomar medidas correctivas que se traduzcan en lineamientos estratégicos.

Asamblea general ordinaria de accionistas

Corresponde a esta asamblea anual, **considerar y resolver los siguientes asuntos:**

- 1°) Balance general, estado de resultados, distribución de utilidades, memoria e informe del síndico y toda otra medida relativa a la gestión de la sociedad que le compete resolver conforme a la ley y el estatuto o que sometan a su decisión el directorio, el consejo de vigilancia o los síndicos.
- 2°) Designación y remoción de directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia y fijación de su retribución.
- 3°) Responsabilidad de los directores y síndicos y miembros del consejo de vigilancia.
- 4°) Aumentos del capital.

Asamblea general extraordinaria de accionistas

Corresponden a esta asamblea **todos los asuntos que no sean de competencia de la asamblea ordinaria**, en especial:

- 1°) Aumento de capital. Solo podrá delegar en el directorio la época de la emisión, forma y condiciones de pago.
- 2°) Reducción y reintegro del capital.
- 3°) Rescate, reembolso y amortización de acciones.
- 4°) Fusión, transformación y disolución de la sociedad, nombramiento, remoción y retribución de los liquidadores, escisión, consideración de las cuentas y de los demás asuntos relacionados con la gestión en la liquidación social, que deban ser objeto de resolución aprobatoria de carácter definitivo.
- 5°) Limitación o suspensión del derecho de preferencia en la suscripción de nuevas acciones.
- 6°) Emisión de debentures y su conversión en acciones.
- 7°) Emisión de bonos.
- 8°) Modificación del estatuto.

Gestión del Riesgo

Ver apartado: La prevención (102-11).

Sistema de Ética y Conducta Empresarial

Ver apartado: La Ética (102-16).

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



INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS ACCIONISTAS

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ECONÓMICOS

Indicador: AC-43

INDICADORES	2016	2017
Objetivo Flujo de caja (M\$)	100,39	245,55
Nivel de Cumplimiento del Objetivo Flujo de caja	100%	100%
Objetivo Resultado Económico (M\$)	11,60	102,29
Nivel de Cumplimiento Objetivo Resultado Económico	100%	100%

COBRABILIDAD

Indicador: AC-32

INDICADORES	2016	2017
% de cobranza	95,96%	94,96%

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Indicador: AC-30

INDICADOR

Monto de las **utilidades distribuidas** en el período (M\$)

2016	2017
31,51	39,29

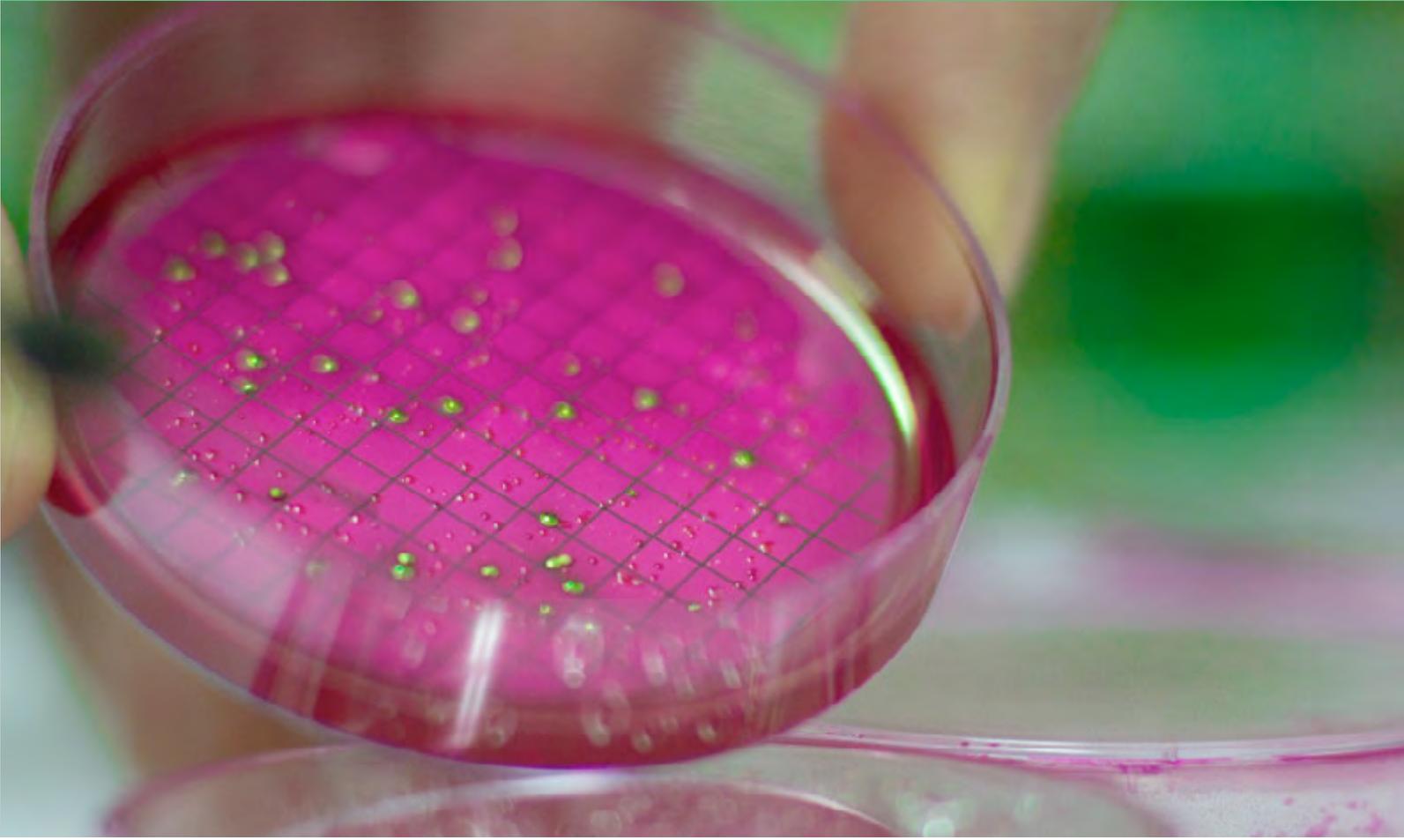
VALOR ECONÓMICO

Indicador GRI: 201-1

INDICADORES	2016	2017	
Valor Económico directo Creado (VEC)	Ingresos (devengado)	966.326,21	1.378.465,30
Valor Económico Distribuido (VED)	Costos operativos (devengado)	405.480,03	579.775,69
	Salarios y beneficios sociales para los empleados (devengado)	273.372,57	340.118,11
	Pagos de fondos a proveedores (devengado)	13.480,27	15.323,30
	Pagos fiscales al Gobierno (cash/devengado)	122.848,06	130.492,43
	Inversiones en la comunidad (devengado)	526,51	811,48
Valor Económico Retenido (VER)	Valor económico Retenido - Previsiones y amortizaciones (devengado)	213.633,66	290.306,43

Valores expresados en miles de pesos.

09. NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES



Nuestra gestión con los proveedores

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

MEDIOS Y CANALES DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN

Modelo de Gestión

Esta metodología permite tener un enfoque estratégico y de acción que integra a todos los públicos de la empresa y sus temas más relevantes, formalizados en la **Política de Sustentabilidad**, el **Mapa Estratégico** de la organización y sus **Tableros de Control**.
Ver apartado : El Modelo de Gestión (102-46).

Evaluación de Proveedores

El desarrollo de nuestros proveedores influye directamente en la calidad del servicio que brindamos al cliente. Para resguardar este aspecto y contribuir a la mejora de la cadena de valor, se evalúa y califica a los proveedores críticos para la prestación del servicio de **Aguas Cordobesas**, según el cumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa. Esta evaluación es de implementación anual y mide la calidad de los servicios de los proveedores y su desempeño social y medioambiental. A partir de los resultados obtenidos, se define los planes de acción.

Acuerdos Comerciales

Los contratos comerciales, *Ordenes de Compras*, *Aperturas de Cuentas Corrientes* u otras modalidades, son los acuerdos comerciales entre la empresa y los proveedores, donde se formalizan las obligaciones y derechos de las partes, y son realizadas según las necesidades de la compañía para la provisión de los servicios que presta. Los acuerdos comerciales con los proveedores críticos, incluyen como requisito la Norma de Conducta Ética y Empresarial, que aborda los temas de DD.HH., corrupción, medioambientales y prácticas laborales, entre otros.

Otros Canales

Los proveedores tienen a disposición los canales enunciados en la **Norma de Conducta y Ética Empresarial**, para hacer llegar sus inquietudes, reclamos o denuncias a hechos que violan lo dispuesto en esta Norma, de forma anónima o nominada.

Gestión del Riesgo

Ver apartado: La prevención (102-11).

Sistema de Ética y Conducta Empresarial

Ver apartado: La Ética (102-16).

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



INDICADORES DE NUESTRA GESTIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROVEEDORES CRÍTICOS Y SU DESEMPEÑO

Indicador GRI: 102-9 - Indicadores: AC-44



COMPRAS Y CONTRATACIONES LOCALES

Indicador GRI: 204-1

INDICADOR

Ver Nuestra gestión con la Comunidad: Compras y contrataciones locales.

2016

0

2017

0

INDICADORES	2016	2017
N° de proveedores de Insumos químicos (para la producción)	5	4
Distinguido	2	4
Bueno con observaciones	1	0
Regular con Plan de Mejoras	2	0
N° de proveedores de Material de Línea (para la red de distribución)	22	19
Distinguido	7	11
Bueno con observaciones	11	4
Regular con Plan de Mejoras	4	4
N° de proveedores de Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la red de distribución)	2	2
Distinguido	0	0
Bueno con observaciones	2	2
Regular con Plan de Mejoras	0	0



EN EL PERÍODO 2014 SE IMPLEMENTÓ FORMALMENTE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS Y LOS RESULTADOS Y PLANES DE MEJORAS SE DESARROLLARON A PARTIR DEL PERÍODO 2015.

Proveedores Críticos

De Insumos químicos (para la Producción)

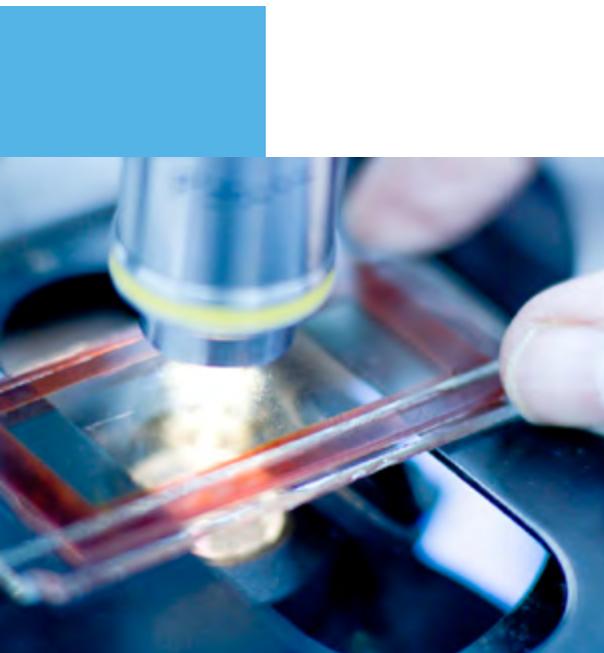
La Provisión de Sulfato de Aluminio Líquido fué realizada por ARQUIMIA, la de cal Hidratada por CEFAS S.A., la de Policloruro de Aluminio y Ácido Clorhídrico por PETROQUÍMICA RÍO TERCERO S.A. y la de Cloro Líquido por TRANSCOLOR S.A.

De Material de Línea (para la Red de Distribución)

La Provisión de Productos para redes de agua (collar de toma en carga, cinchas, racords) fué realizada por A & A PROCESOS INDUSTRIALES S.A., Válvulas y accesorios de la red de agua por AGUAMAT S.A., Acoples mecánicos para unión de caños / acoples mecánicos bridados / adaptadores de brida con tolerancia por AONUS INGENIERÍA DE O. RODRÍGUEZ, Empalmes y llaves esféricas de latón por ESTAB. METALÚRGICO KLINGER S.A., Cinchas para collar de toma en carga por HASA S.A., Tubos y accesorios para agua PEAD por ITAL-VINIL SAN LUIS S.A.I.C., Medidores y Sistemas remotos por ITRON ARGENTINA S.A., Materiales de red (abrazaderas de reparación, collar toma en carga) por JUNTAMAS PLÁSTICOS S.A., Válvulas y accesorios de la red de agua por LEMOCHETE S.A., Accesorios de electrofusión, mallas de advertencia, kit de conexión por MAINTEC S.R.L., Materiales de red por MARTE S.A., Tubos y Accesorios de PVC y PEAD por PLASTIFERRO TUBOS S.A., Cajas plásticas y abrazaderas por PRODELEC S.R.L., Válvulas y accesorios de red por PROYECTOS KORMAT S.A., Materiales para redes de agua por RICH KLINGER S.A.I.C.F., Caños, válvulas, tapas, accesorios por SAINT-GOBAIN ARGENTINA S.A. y Caños de PVC por TUBOFORTE S.A.

De Obras Civiles y Servicios Hidráulicos (para la Red de Distribución)

La provisión de Materiales y Productos para laboratorio fue realizada por OMNI LAB, Productos químicos para laboratorios por MERCK QUÍMICA ARGENTINA, CHEMICAL CENTER y TODO DROGA, y Placas de petri, filtros de jeringa y membranas por MICROCLAR.



EXIGENCIAS EN DD.HH. A PROVEEDORES

Indicador GRI: 412-3

INDICADOR

N° total de contratos y acuerdos de inversión significativos

2016	2017
0	0

N° de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH.

2016	2017
0	0

N° de contratos y acuerdos de inversión significativos que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.

2016	2017
0	0

N° de contratos y acuerdos de inversión significativos con cláusulas de DD.HH. o que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.

2016	2017
0	0

EVALUACIÓN MEDIOAMBIENTAL A PROVEEDORES

Indicador GRI: 308-1

INDICADORES	2016	2017
N° de nuevos proveedores	246	223
N° de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	1	0
% de nuevos proveedores examinados en función de criterios medioambientales	0,41%	0,00%

INCIDENTES MEDIOAMBIENTALES DE PROVEEDORES

Indicador GRI: 308-2

INDICADORES	2016	2017
N° de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado	25	19
N° de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales	0	0
% de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%
% de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	0%	0%

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

EVALUACIÓN SOCIAL A PROVEEDORES

Indicador GRI: 414-1

INDICADORES	2016	2017
N° de nuevos proveedores	246	223
N° de nuevos proveedores examinados con criterios sociales	22	12
% de nuevos proveedores, examinados con criterios sociales	8,90%	5,40%

INCIDENTES SOCIALES DE PROVEEDORES

Indicador GRI: 414-2

INDICADORES	2016	2017
N° de proveedores cuyo impacto en las prácticas sociales se ha evaluado	0	0
N° de proveedores con impactos negativos significativos reales sobre las prácticas sociales	0	0
% de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas sociales con los que se ha acordado mejoras después de la evaluación	0%	0%
% de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas sociales con los cuales se ha puesto fin a la relación por la evaluación	0%	0%

10.

CUESTIONES CLAVES QUE SURGIERON CON NUESTROS PÚBLICOS



Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos

Indicador GRI: 102-44



COLABORADORES:

1

CLIMA LABORAL

La medición de **Clima Laboral** del período 2016 realizada en el mes de diciembre del mismo año y arrojó un Índice General de Satisfacción del 80%.

Tratamiento:

Durante el 2017 se implementó un **Programa de Feedback** dirigido a todos los sectores de la empresa, que contempló acciones de motivación y reuniones para satisfacer las expectativas de información, como por ejemplo: Situación Económica Financiera, Obras, Acuerdos Salariales, entre otros.

En diciembre del 2017 se lanzó nuevamente la **Evaluación de Desempeño**, conjuntamente con la Encuesta de Clima Laboral, alcanzándose un **Índice General de Satisfacción del 83%** (Ver apartado: AC-26 Clima Laboral).

CLIENTES:

2

RECLAMOS POR FINCAS DAÑADAS

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

Tratamiento:

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

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

La sustentabilidad de los recursos naturales constituye un elemento fundamental que permitirá garantizar la calidad de vida de nuestra generación y de las generaciones futuras.

3

RECLAMOS POR EL SERVICIO

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

Tratamiento:

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

4

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

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

Tratamiento:

La empresa recibe los reclamos en **el sector de regulación y se analiza los mismos conjuntamente con el área correspondiente según el motivo, realizando verificaciones, inspecciones y/o mediciones, según corresponda**.

Del estudio, surge la responsabilidad de la causa del reclamo efectuado. Si correspondiera y se comprueba que el cliente realizó un reclamo justificado, se resuelve a su favor. Posteriormente, se solicita el archivo del mismo al E.R.Se.P. En caso de constatar que el reclamo es infundado, se presenta el correspondiente descargo ante el E.R.Se.P., quien lo resuelve a favor de quien corresponda e informa a las partes involucradas sobre el dictamen. En el caso que el Ente resuelva a favor del cliente y la empresa no lo considere acertado, la Concesionaria puede presentar un recurso y de no ser favorable, llegar a la instancia judicial.

En este período se dio cumplimiento al 99,58 % de los reclamos en tiempo y forma, según lo establecido en el Contrato de Concesión.





GOBIERNO:

5 REVISIÓN POR INCREMENTO DE COSTOS

El apartado 9.2.3.1. *REVISIÓN POR INCREMENTOS DE COSTOS* del **Contrato de Concesión**, define el mecanismo por el que la empresa debe solicitar al Ente de Control, los ajustes tarifarios por incremento de costos del servicio y establece que la Concesionaria podrá solicitar revisiones tarifarias a partir del 1/8/08, cuando la Empresa demuestre incrementos de costos por variaciones de precios iguales o mayores al 8% (tomando como base de cálculo febrero del 2006 para la primera solicitud), o cuando haya transcurrido 6 meses de la última revisión.

Tratamiento:

Durante el período se llevaron a cargo las Mesas Tarifaria 18° y la 19°. En la primera, el período analizado fue de julio 2016 a enero 2017 y el Directorio del E.R.Se.P. aprobó **un incremento tarifario del 13,78%** con implementación a partir del 1 de julio de 2017 por seis meses y del 13,61% a partir del 1 de enero de 2018.

En la segunda, el período analizado fue de enero 2017 a julio 2017 y el Directorio del E.R.Se.P. aprobó **un incremento tarifario 11,17%** a regir a partir de los consumos registrados desde el 1 de enero de 2018.

6 PLANES DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO

El apartado 4.3. *PLAN DE MEJORAS Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO (P.M.E.S.)* del **Contrato de Concesión** establece que la Concesionaria debe presentar el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio (que incluyen el Plan de Gestión y Resultados y el Plan Trienal de Inversiones). El Plan de Gestión y Resultados de cada período debe contener los compromisos operativos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Concesionario y El Plan Trienal de Inversiones debe incluir las inversiones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que posibiliten alcanzar los niveles de calidad y obligaciones contractuales, con distintos escenarios de inversión. Conjuntamente con los ajustes propuestos a los Planes Trienales de Inversiones, el Concesionario debe presentar la Declaración de Plan de Expansión.

Tratamiento:

Los **Planes de Mejoras y Expansión del Servicio PMES 2008-2011, PMES 2011-2013, PMES 2014-2016 y PMES 2017-2019** han sido presentados en tiempo y forma, dando cumplimiento a lo indicado en el numeral 4.3.1 del Contrato de Concesión.

Durante el año se trabajó en la ejecución de las obras aprobadas con el Decreto 1268/2013, mediante Resolución 333 de Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación, y Resolución 127/16 a ejecutar con los fondos provenientes de dicho Cargo Tarifario, de las cuales la mayoría formaba parte del PMES 2014-2016 presentado oportunamente.

11. PERFIL DEL REPORTE E ÍNDICES



Perfil del reporte e Índices

Indicador GRI: 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55



Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencia y corresponde al período 2017, alcanzando a todos los niveles y establecimientos de la empresa.

Expone el desempeño económico, social y medioambiental de **Aguas Cordobesas** con el propósito de rendir cuentas a sus públicos, reafirmando su compromiso con ellos y las generaciones futuras. También constituye la Comunicación sobre el Progreso (Co.P.) exigida por el Pacto Global. La información que aquí se publica ha sido relevada específicamente para el armado del reporte, utilizando datos existentes en la organización y otros elaborados específicamente, de acuerdo a los **ESTÁNDARES GRI PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD 2016**. El relevamiento de los datos estuvo a cargo del Proceso de Control de Gestión, el desarrollo de la memoria a cargo del Proceso de Desarrollo de RR.HH. y el armado de los indicadores fue desarrollado conjuntamente por estos procesos.

El presente es 10° reporte de sustentabilidad de **Aguas Cordobesas** y la memoria anterior corresponde al período 2016, que fue publicada en el año 2017.

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

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI + ÍNDICE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017

SECCIÓN Y TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2017	PÁGINA	
01. La empresa y el servicio	102-14, 102-15		Carta del Gerente General	5	
	102-40, 102-42		Política de Sustentabilidad y Nuestros Públicos	6	
	102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10		Perfil de la organización	7	
	102-45		Composición accionaria de Aguas Cordobesas S. A.	8	
	102-18		La estructura funcional	9	
	102-7, 102-8	AC-4	Magnitud de nuestra empresa	11	
	102-2		Nuestros servicios: la potabilización, distribución y comercialización del agua	12	
	303-2		Las fuentes naturales de agua	13	
	416-1, 416-2		La importancia de la calidad del agua que proveemos	14	
	416-1		Impacto en la salud y la seguridad	14	
	416-2		Incidentes por la calidad del agua	14	
			Información general del servicio	15	
		AC-7	Producción de agua potable en m ³	15	
		AC-5	Dotación de producción según capacidad instalada	15	
		AC-13	Presión de suministro en la red	15	
		AC-6	Cobertura directa del servicio	15	
		AC-9	Red de Distribución	15	
		102-16		La Ética	16
		102-11		La Prevención	17
		102-12, 102-13		Iniciativas externas, afiliaciones a asociaciones y distinciones	18
02. El Modelo de Gestión y los Temas más Relevantes	102-46		El Modelo de Gestión y cómo identificamos los Temas más Relevantes	19	
	102-47		Los Temas más Relevantes y su prioridad	23	
	103-1, 103-2		Análisis de los Temas más Relevantes	24	
	102-48, 102-49		Cambios importantes en el período	34	

SECCIÓN Y TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2017	PÁGINA
03. Nuestra gestión con los Clientes	102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión con los Clientes	36
			Indicadores de nuestra gestión con los clientes	37
		AC-4	Los clientes	37
		AC-36	Objetivos de Satisfacción	37
	102-43, 102-44	AC-14, A-46	Satisfacción del cliente	38
		AC-42A	Cumplimiento de Metas de Calidad del Servicio	38
		AC-15	Afluencia de clientes, trámites, solicitudes y reclamos	39
		AC-33	Parque Medido	39
		AC-34	Inversiones de Mantenimiento	39
		AC-35	Inversiones de Mejoras y Expansión	39
		418-1	Reclamos por violación a la privacidad	39
04. Nuestra gestión Medioambiental	102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión Medioambiental	41
			Indicadores de nuestra gestión Medioambiental	42
		AC-37	Objetivos Medioambientales	42
		AC-20	Eficiencia de Plantas	42
	303-1		Consumo de agua de fuentes naturales	42
	303-3		Agua reciclada	42
		AC-38	Emisiones / Clientes	42
		AC-47	Emisiones	43
			Cálculo de nuestras emisiones	43
		AC-39	Consumos de combustibles y energía por Clientes	43
	302-1		Consumos de combustibles y energía	44
	306-1		Vertidos	45
	306-2		Residuos	45
	306-3		Derrames	45
	307-1		Sanciones medioambientales	45
	103-2		Reclamos ambientales	45
		AC-45	Gastos e Inversiones medioambientales	46
	102-2		Influencia del cambio climático	46
05. Nuestra gestión con los Colaboradores	102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión con los colaboradores	48
			Indicadores de gestión con nuestros colaboradores	50
		AC-40	Objetivos de Satisfacción	50
		AC-26	Satisfacción de Clima laboral	50
		AC-27	Satisfacción del Cliente interno	50
		AC-18	Satisfacción de Voluntarios	50

SECCIÓN Y TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2017	PÁGINA
		AC-41	Desempeño de los colaboradores	51
	404-3		Desempeño y género	51
	404-1		Capacitación y género	51
	102-8, 102-41		Contrataciones y género	52
	401-1		Rotación por género y edad	52
	401-1		Contrataciones por género y edad	53
		AC-29	Contrataciones y Discapacidad	53
	201-2		Aportes Jubilatorios	54
	401-2		Prestaciones sociales	54
	401-3		Reincorporaciones por maternidad o paternidad	54
	402-1		Cambios en las condiciones laborales	54
	403-1		Participación en la Salud y Seguridad	54
	403-2		Ausentismo y Accidentología	55
	403-3		Trabajo riesgoso	55
		AC-22	Programas de Salud y Seguridad	55
	202-1		Salarios	56
	405-2		Salarios y género	56
		AC-21	Beneficios	57
	205-2		Conocimiento de la Norma de Conducta y Ética empresarial	57
	205-2		Formación en conductas éticas	58
	205-3		Casos de corrupción	58
	412-2		Formación en DD.HH.	58
	406-1		Discriminación	58
	407-1		Riesgos de Libertad de Asociación Colectiva	59
	404-2		Programas de formación	59
	403-4		Acuerdos de salud y seguridad laboral	61
06. Nuestra gestión con la Comunidad	102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión con la Comunidad	63
		AC-19	Programas y acciones de Responsabilidad Social	64
	413-2		Desarrollo en la Comunidad	65
			Indicadores de nuestra gestión con la Comunidad	66
		AC-17	Satisfacción de acciones de RSE	66
		AC-19	Beneficiarios de programas de RSE y voluntariado	66
		AC-48	Imagen y Reputación	66
		AC-49	Percepción sobre aspectos de la empresa	66
	204-1		Compras y contrataciones locales	67

SECCIÓN Y TEMÁTICA	INDICADOR GRI	INDICADOR AGUAS CORDOBESAS	CONTENIDO REPORTE GRI 2017	PÁGINA
	202.2		Ejecutivos locales	67
		AC-16	Clientes Carenciados	67
	412-1		Riesgos de DD.HH.	68
	205-1		Riesgos de Corrupción	68
	408-1		Riesgos de Trabajo infantil	68
	409-1		Riesgos de Trabajo forzoso	68
07. Nuestra gestión con el Gobierno	102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión con el gobierno	70
			Indicadores de nuestra gestión con el Gobierno	71
		AC-42B	Cumplimiento de metas de Calidad del Servicio y obligaciones contractuales	71
		AC-31	Actualización tarifaria	71
	419-1		Multas por incumplimientos contractuales y legales	72
	201-4		Aportes del Gobierno	72
	415-1		Contribuciones políticas	72
	08. Nuestra gestión con los Accionistas	102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión con los accionistas
			Indicadores de nuestra gestión con los accionistas	75
		AC-43	Cumplimiento de Objetivos Económicos	75
		AC-30	Distribución de utilidades	75
		AC-32	Cobrabilidad	75
201-1			Valor Económico	75
09. Nuestra gestión con los Proveedores		102-43, 103-1, 103-3		Nuestra gestión con los proveedores
			Indicadores de nuestra gestión con los proveedores	78
	204-1		Compras y contrataciones locales	78
	102-9	AC-44	Proveedores Críticos y su desempeño	78
	308-1		Evaluación medioambiental a proveedores	79
	308-2		Incidentes medioambientales de proveedores	79
	414-1		Evaluación social a proveedores	79
	414-2		Incidentes sociales de proveedores	79
	412-3		Exigencias en DD.HH. a proveedores	79
	10. Nuestros Públicos	102-44		Cuestiones claves que surgieron con nuestros públicos
11. Perfil Reporte Índices			Perfil del reporte e Índices	84
	102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55		Perfil del reporte	85

B. INDICE GRI + PACTO GLOBAL

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
1	DERECHOS HUMANOS		<i>Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.</i>	
	INVERSIÓN	412-2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	58
	EVALUACIÓN	413-2	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	68
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	103-2	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	68
	COMUNIDADES LOCALES	413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	65
2	DERECHOS HUMANOS		<i>Las empresas deben respetar y velar por los derechos humanos reconocidos a nivel internacional.</i>	
	INVERSIÓN	412-3	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	79
	EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	79
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	414-2	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	79
3	EXPECTATIVAS LABORALES		<i>Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.</i>	
	RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	54
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	59

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
4	LABOR		<i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.</i>	
	TRABAJO INFANTIL	408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	68
5	LABOR		<i>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de sometimiento laboral y trabajo forzoso.</i>	
	TRABAJO FORZOSO	409-1	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	68
6	LABOR		<i>Las empresas deben apoyar la no discriminación en los procesos de selección y ocupación del personal.</i>	
	PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	56
	PRESENCIA EN EL MERCADO	202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	67
	EMPLEO	401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	53
	EMPLEO	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	54
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	51
	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	51
	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	404-3 401 ó 404-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	51 52
	IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	56
	NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	58
7	MEDIO AMBIENTE		<i>Las empresas deben apoyar medidas preventivas para los desafíos ambientales.</i>	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	102-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	46
	ENERGÍA	302-1	Consumo energético interno.	44
	AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente.	42
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (<i>alcance 1</i>).	43
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (<i>alcance 1</i>).	43
	GENERAL	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	46

PRINCIPIO	ASPECTO	CATEGORÍA	CONCEPTO	PÁGINA
8	MEDIO AMBIENTE		<i>Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</i>	
	ENERGÍA	302-1	Consumo energético interno.	44
	ENERGÍA	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	AGUA	303-1	Captación total de agua según la fuente.	42
	AGUA	303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	13
	AGUA	303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	42
	EMISIONES	AC-47	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (<i>alcance 1</i>).	43
	EMISIONES	AC-47	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (<i>alcance 2</i>).	43
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	45
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	45
	EFLUENTES Y RESIDUOS	306-3	Número y volumen totales de los derrames significativos.	45
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	45
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	79
	EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	79
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	103-2	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	45	
9	MEDIO AMBIENTE		<i>Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.</i>	
	ENERGÍA	302-4	Reducción del consumo energético.	N/R
	GENERAL	AC-45	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	46
10	ANTICORRUPCIÓN		<i>Las empresas deben trabajar en contra de cualquier forma de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>	
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	68
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	58
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	58
	POLÍTICA PÚBLICA	415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	72

ÍNDICE GRI + ISO 26.000

C.

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		<i>Relación de las características de una organización con la responsabilidad social.</i>	7.2	
102-14, 102-15	Estrategia y Análisis	Respeto a la normativa internacional de comportamiento.	4.7	5
		Gobernanza de la organización.	6.2	
		Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social.	7.4.2	
102-1 al 13, 102-41, 102-45	Perfil de la Organización	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	7
		Prácticas laborales.	6.4.1 - 6.4.2	
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	
		Diálogo social.	6.4.5	
		Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social.	7.8	
102-46 al 49, 103-1	Aspectos Materiales y Cobertura	Reconocer la responsabilidad social.	5.2	23
		"Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización".	7.3.2	
		La esfera de influencia de una organización.	7.3.3	
		Establecer las prioridades para abordar los asuntos.	7.3.4	
102-40, 102-42 al 44	Participación de los Grupos de Interés	Identificación e involucramiento con las partes interesadas.	5.3	6
102-50 al 56	Perfil de la Memoria	Tipos de comunicación sobre responsabilidad social.	7.5.3	85
		Aumentar la credibilidad de los informes y declaraciones acerca de la responsabilidad social.	7.6.2	
102-18	Gobierno	Gobernanza de la organización.	6.2	9
		"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización".	7.4.3	
		Mejora del desempeño.	7.7.5	
102-16	Ética e integridad	Comportamiento ético.	4.4	16
		Anti-corrupción.	6.6.3	
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
102-47, 103-1	Información sobre el enfoque de Gestión (G4-DMA)	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social.	6	23
		Debida diligencia.	7.3.1	
		"Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización".	7.4.3	
		Revisión del progreso y el desempeño de una organización en responsabilidad social.	7.7.3	
		Mejora del desempeño.	7.7.5	

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: ECONÓMICA				
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
201-1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2 6.8.3	
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	75
		Inversión social.	6.8.9	
201-2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	46
201-3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	54
201-1	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	72
ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO				
202-1	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	56
		Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	
202-2	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	67
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6.8.5	
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
203-1	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	N/R
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	N/R
		Inversión social.	6.8.9	N/R
203-2	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.7	N/R
		Acceso a servicios esenciales.	6.7.8	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	N/R
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6.4.5	N/R
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	N/R
		Inversión social.	6.8.9	N/R
ASPECTO: MATERIALES				
	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
301-2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
204-2	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	67
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE			6.5.1 - 6.5.2	N/R
ASPECTO: ENERGÍA				
302-1	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	44
302-2	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
302-3	INTENSIDAD ENERGÉTICA	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
302-4	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.4	N/R
302-5	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
ASPECTO: AGUA				
303-1	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	42
303-2	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	13
303-3	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA	Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	42
ASPECTO: BIODIVERSIDAD				
304-1	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
304-2	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
304-3	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
304-4	NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
ASPECTO: EMISIONES				
AC-47	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	43
AC-47	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	43
305-3	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-4	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-5	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS				
305-6	EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Mitigación y adaptación al cambio climático.	6.5.5	N/R
305-7	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
306-1	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	Prevención de la contaminación.	6.5.3	45
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	
306-2	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	Prevención de la contaminación.	6.5.3	45
306-3	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	45
306-4	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
306-5	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.	6.5.6	N/R
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
301-3	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Uso sostenible de los recursos.	6.5.4	N/R
		Consumo sostenible.	6.7.6	N/R
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
307-1	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	Respeto al principio de legalidad.	4.6	45
ASPECTO: GENERAL				
AC-45	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	El medio ambiente.	6.5.1 - 6.5.2	46
ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES				
308-1	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	Evitar la complicidad.	6.3.5	79
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
308-2	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad.	6.3.5	79
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL				
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	45
CATEGORÍA: SOCIAL				
SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		Prácticas laborales.	6.4.1 - 6.4.2	
ASPECTO: EMPLEO				
401-1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	53

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
401-2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	54
		Generación de riqueza e ingresos.	6.8.7	
401-3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO	Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	54
ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
402-1	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	54
		Diálogo social.	6.4.5	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
403-1	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	54
403-2	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	55
		Salud.	6.8.8	
403-3	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	55
		Salud.	6.8.8	
403-4	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	Salud y seguridad ocupacional.	6.4.6	61
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
404-1	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	6.4.7	51
404-2	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	6.4.7	59
		Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	6.8.5	
404-3	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	6.4.7	51
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
405-1	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	Procesos y estructuras de la toma de decisiones.	6.2.3	51
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	56
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	53
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
405-2	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	56
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Condiciones de trabajo y protección social.	6.4.4	
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES				
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	Evitar la complicidad.	6.3.5	79
		Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Debida diligencia.	7.3.1	

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI	TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
414-2 IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	Evitar la complicidad.	6.3.5	79
	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
	Debida diligencia.	7.3.1	
103-2 NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	55

CATEGORÍA: SOCIAL
SUB CATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS

Respeto a los derechos humanos
Derechos Humanos

4.8
6.3.1 - 6.3.2

ASPECTO: INVERSIÓN

412-3 NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia.	6.3.3	79
	Evitar la complicidad.	6.3.5	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
412-2 HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS	Evitar la complicidad.	6.3.5	58

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

406-1 NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad.	6.3.5	58
	Trabajo y relaciones laborales.	6.4.3	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
	Debida diligencia.	7.3.1	

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

407-1 IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS	Debida diligencia.	6.3.3	59
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
	Evitar la complicidad.	6.3.5	
	Derechos civiles y políticos.	6.3.8	
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
	Diálogo social.	6.4.5	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	

ASPECTO: TRABAJO INFANTIL

408-1 IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL	Debida diligencia.	6.3.3	68
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
	Evitar la complicidad.	6.3.5	
	Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	
	Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
	Educación y cultura.	6.8.4	

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
ASPECTO: TRABAJO FORZOSO				
409-1	CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO	Debida diligencia.	6.3.3	68
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Principios y derechos fundamentales en el trabajo.	6.3.10	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD				
410-1	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	N/R
		Evitar la complicidad.	6.3.5	N/R
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	N/R
ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA				
411-1	NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	N/R
		Resolución de reclamaciones.	6.3.6	N/R
		Discriminación y grupos vulnerables.	6.3.7	N/R
		Derechos civiles y políticos.	6.3.8	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.7	N/R
		Participación activa de la comunidad.	6.8.3	N/R
ASPECTO: EVALUACIÓN				
412-1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia.	6.3.3	68
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia.	6.3.3	79
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
414-2	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Debida diligencia.	6.3.3	79
		Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	6.3.4	
		Evitar la complicidad.	6.3.5	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
103-3	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.6	68
CATEGORÍA: SOCIAL SUB CATEGORÍA: SOCIEDAD				
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES				
413-1	PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	65
		El medio ambiente.	6.5.1 - 6.5.2	
		Prevención de la contaminación.	6.5.3	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8	

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
423-2	CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	Derechos económicos, sociales y culturales.	6.3.9	N/R
		Prevención de la contaminación.	6.5.3	N/R
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8	N/R
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
205-1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	68
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-2	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	57
		Anti-corrupción.	6.6.3	
205-3	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	58
		Anti-corrupción.	6.6.3	
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
415-1	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	72
		Participación política responsable.	6.6.4	
ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
206-1	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	N/R
		Competencia justa.	6.6.5	N/R
		Respeto a los derechos de la propiedad.	6.6.5	N/R
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
419-1	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	Respeto al principio de legalidad.	4.6	72
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
414-1	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	Evitar la complicidad.	6.3.5	79
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	
		Debida diligencia.	7.3.1	
414-2	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	Evitar la complicidad.	6.3.5	79
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	
		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.	6.6.6	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	
		Debida diligencia.	7.3.1	
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
103-2	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	Resolución de reclamaciones.	6.3.5	45
		Prácticas justas de operación.	6.6.1 - 6.6.2	
		Participación activa y desarrollo de la comunidad.	6.8.1 - 6.8.2	

CONTENIDOS BÁSICOS DEL GRI		TEMAS	CLÁUSULA DEL ISO 26.000	PÁGINA
CATEGORÍA: SOCIAL				
SUB CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS				
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
416-1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	14
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	
		Consumo sostenible.	6.7.5	
		Salud.	6.8.8	
416-2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES	Respeto al principio de legalidad.	4.6	14
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	
		Consumo sostenible.	6.7.5	
		Salud.	6.8.8	
ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
417-1	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS	Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible.	6.7.5	N/R
		Educación y toma de conciencia.	6.7.9	N/R
417-2	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad.	4.6	N/R
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
		Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.	6.7.4	N/R
		Consumo sostenible.	6.7.5	N/R
		Educación y toma de conciencia.	6.7.9	N/R
AC-46	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	38
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.	6.7.6	
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
102-2	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO			N/R
417-3	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	Respeto al principio de legalidad.	4.6	N/R
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	N/R
		Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	6.7.3	N/R
ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
418-1	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	39
		Protección y privacidad de los datos de los consumidores.	6.7.7	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
418-2	COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Respeto al principio de legalidad.	4.6	72
		Asuntos de consumidores.	6.7.1 - 6.7.2	
		Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6	

Teléfono gratuito las 24 horas:

0800 800 2482

Correo electrónico:

rrhh@aguascordobesas.com.ar

Redes sociales:



OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

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



AGUAS CORDOBESAS



20
AÑOS

EL AGUA NOS UNE
EL FUTURO TAMBIÉN

www.aguascordobesas.com.ar