

AGUAS CORDOBESAS:



**EMPRESA: AGUAS CORDOBESAS – AREA DE RELACIONES INSTITUCIONALES
RESPONSABLES DEL PLAN:
ING. ENRIQUE SARGIOTTO – PRESIDENTE AGUAS CORDOBESAS**

Equipo: Lic. Cristina Barrientos (Jefe de RRII), Arq. Alejandro Montenegro (Jefe de Desarrollo de RRHH), Lic. Jéssica Nogueira (RRII) – Lucia Lorenzatti (RRHH).

TWITT: En @AguasCordobesas asumimos el compromiso de #CrearValorSustentable y compartimos los resultados con todos nuestros públicos relevantes.

1- INTRODUCCIÓN

1.1- Quiénes Somos

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

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, por los límites jurisdiccionales del Municipio de la Ciudad de Córdoba. En Diciembre de 2019 se firmó un Convenio de Transferencia de Titularidad del Servicio Público de Agua que establece que el Municipio de la Ciudad de Córdoba asume la condición de Titular del Servicio con todos los derechos y obligaciones emergentes de la cesión.

Con más de 1.600.000 habitantes servidos y más de 170 millones de metros cúbicos de agua distribuida por año, se ha convertido en una de las principales empresas argentinas de servicio.

Comprometida con el desarrollo de la vida en forma sustentable, su VISIÓN ES SER REFERENTE EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CIUDAD MEJOR. Para lograrlo, opera bajo un Modelo de Gestión Sustentable.

Fue la primera empresa de la provincia en lograr la certificación de las tres normas internacionales que componen el “Sistema de Gestión Integrado”: Norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental / Norma ISO 9001 de Gestión de Calidad / Norma OHSAS 18.001 de Salud y Seguridad Ocupacional. Sumó también la acreditación a la Norma ISO 17025 de Ensayos Analíticos en el Laboratorio Central.

Algunos datos:

- Población servida: 1.650.000 habitantes – CIUDAD DE CORDOBA
- Cantidad de Clientes: 538.514
- 2 Plantas Potabilizadoras: Suquía y Los Molinos

1.2- El porqué del plan

En Aguas Cordobesas tenemos la firme convicción que solo las organizaciones con una fuerte cultura basada en valores pueden construir y mantener vínculos a largo plazo con cada uno de los grupos de interés que lo rodean. Asumir un compromiso, ser consciente que cada acción que se emprende tiene un impacto social, económico, ambiental y ético, nos obliga a desarrollar acciones perdurables en el tiempo y transparentarlas. Porque estamos comprometidos con una gestión responsable desde hace más de 12 años asumimos el desafío de publicar nuestro Reporte de Sustentabilidad bajo estrictos controles de calidad, así adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, a las Normas ISO 26.000 de RSE y reportamos la gestión Social, Económica y Ambiental basada en los parámetros GRI de 2016.

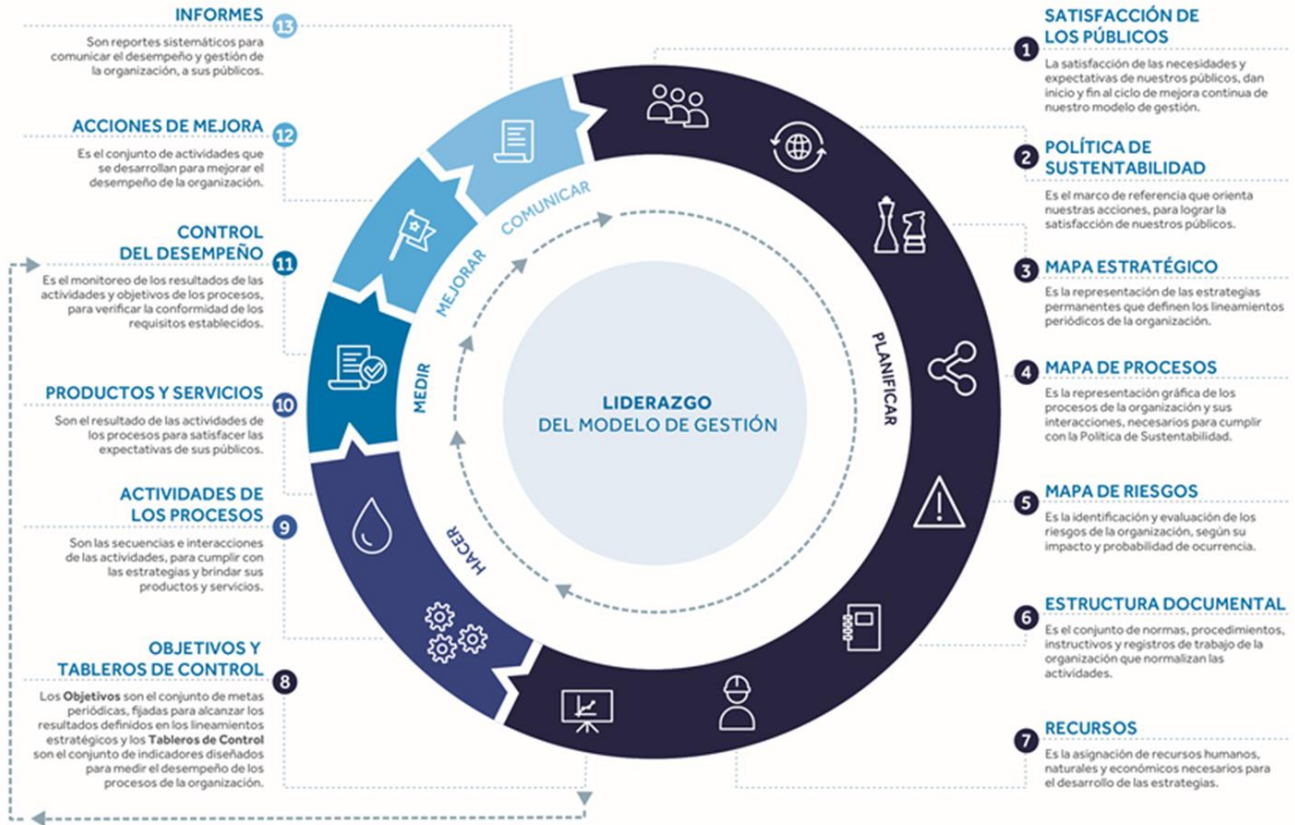
También alineamos nuestro reporte a los 17 principios expresados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Objetivos de la campaña:

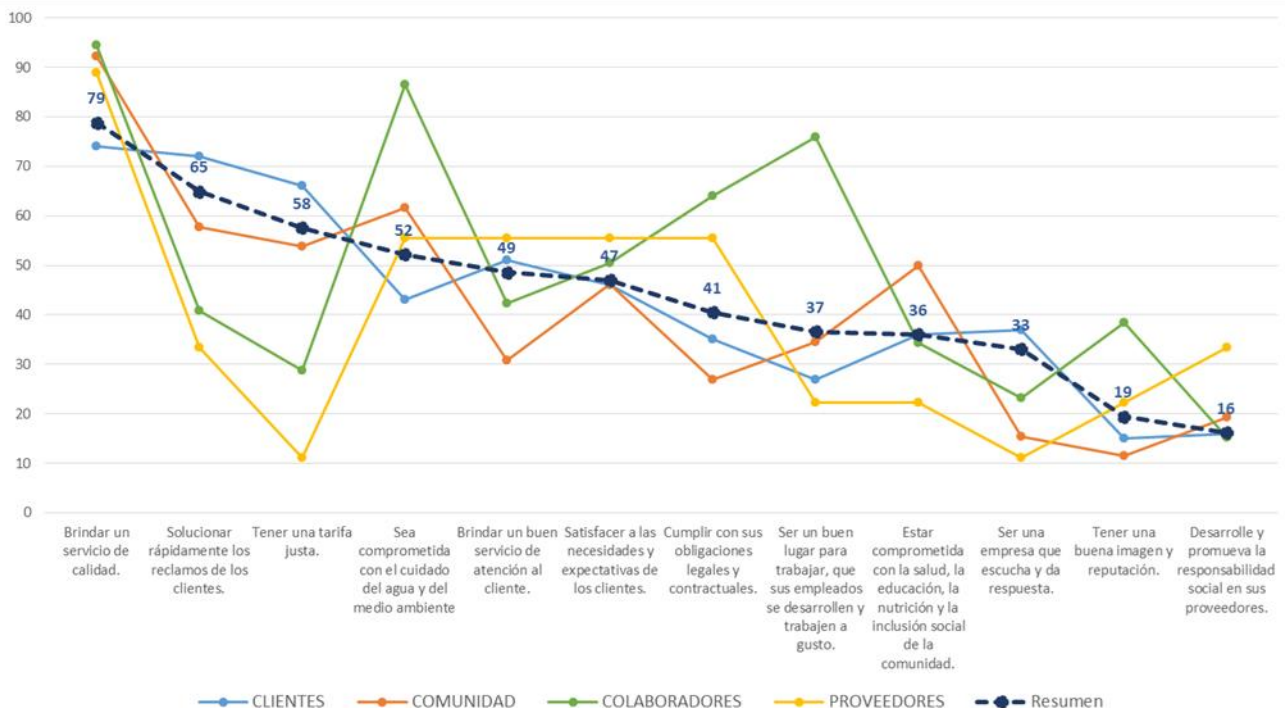
- Difundir un reporte con un diseño que visibilice la cultura organizacional, realce los temas prioritarios, la vinculación con sus públicos y los resultados cualitativos y cuantitativos de la gestión con ellos, de fácil comprensión para el lector y respetando los parámetros GRI 16
- Publicar y difundir el Reporte de Sustentabilidad a todos los públicos relevantes.
- Generar una vinculación positiva con cada uno de los públicos relevantes definidos.
- Facilitar el acceso a la información a todos los públicos de la compañía.
- Fortalecer los valores de la organización: honestidad, transparencia, integridad y respeto.

MODELO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Es un método propio de trabajo basado en la gestión equilibrada del capital social, económico y natural, mediante el uso de herramientas de mejora.



El GRI es un informe Económico, Social y Ambiental que cierra el ciclo de Mejora Continua de Nuestro Sistema de Gestión (paso 13), y se inicia con la consulta a las partes involucradas de la organización para conocer las expectativas de Satisfacción de sus Públicos de Interés (paso 1). A continuación se detalla el resultado de esta consulta o Encuesta de Materialidad 2020 que se realiza cada 2 años, donde se evidencia la importancia que le asignan los distintos públicos a cada tema:



A partir de los resultados obtenidos, se revisa la Política de Sustentabilidad de la empresa, dónde se formalizan los compromisos asumidos con cada uno de los públicos (paso 2).

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD




La Política de Sustentabilidad es el marco de referencia que orienta nuestras acciones, para lograr la satisfacción de nuestros públicos.




De estos compromisos y para su cumplimiento, se desarrollan Estrategias, Acciones, se conforman Procesos, se realizan Evaluaciones de Riesgos, Procedimientos e Instructivos. Se definen Recursos Presupuestarios, se fijan Objetivos e Indicadores de Gestión para generar los Productos y Servicios de cada proceso de la organización. También se implementan Controles a los Resultados y Planes de Mejoras, que completan el ciclo y nutre de información cierta al GRI que publica la organización, la cual es difundida anualmente desde el año 2010. Lo destacable del Reporte de Sustentabilidad de Aguas Cordobesas, es que a pasar de ser realizado según los estándares GRI desde al 2010, en el año 2015 se redefinió la estructura de los temas e información brindada, reorganizándose en capítulos para mayor claridad del lector, destacándose la gestión cualitativa y cuantitativa que tiene la empresa con cada uno de los públicos de Interés, dando evidencia con acciones y resultados del compromiso asumido en su Política de Sustentabilidad.

						
GESTIÓN CON LOS CLIENTES	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	GESTIÓN CON LOS COLABORADORES	GESTIÓN CON LA COMUNIDAD	GESTIÓN CON EL GOBIERNO	GESTIÓN CON ACCIONISTAS	GESTIÓN CON PROVEEDORES
Lograr la satisfacción y reconocimiento de nuestros clientes con la entrega de un servicio de calidad que interprete y supere sus necesidades y expectativas.	Minimizar el impacto de nuestra actividad en el medioambiente a través del uso racional de los recursos y promover la responsabilidad medioambiental en nuestra comunidad.	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.	Contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental a través de una gestión comprometida que favorezca la accesibilidad del servicio y promueva el respeto y protección de los derechos humanos en su ámbito de influencia.	Respetar y cumplir con obligaciones legales y contractuales, mediante acuerdos justos y equilibrados que aseguren la continuidad del servicio.	Obtener desarrollo, crecimiento y rentabilidad a través de la gestión sustentable del negocio dentro de un marco de eficiencia.	Promover el desarrollo sustentable en nuestros proveedores a través de un vínculo de beneficio mutuo, contrataciones justas y prácticas responsables para el bien común de la sociedad.

Lanzamiento y difusión de la campaña

“CREANDO VALOR SUSTENTABLE” fue el eje comunicacional de la Campaña para difundir el Reporte de Sustentabilidad. Para llegar a todos los públicos de interés se desarrollaron los siguientes materiales de comunicación:

Para el público externo:

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se diseñó el Reporte de Sustentabilidad en formato digital y se compartió en el sitio web: www.aguascordobesas.com.ar ✓ Se diseñó un Reporte reducido para enviar por WhatsApp a los distintos públicos de interés. ✓ Informes de prensa y gacetillas destinada a los principales medios y periodistas. ✓ Se incluyó información en el dorso de la factura que llega a los clientes de la empresa, con un código QR. ✓ Mailing a los accionistas y directores. ✓ Se realizaron piezas digitales (posteos, historias, etc.) para compartir en Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Facebook ○ Twitter. ○ LinkedIn. ○ Instagram. 	
--	--

Para el público interno:

- ✓ Se publicaron notas en UNE (intranet de la empresa) para llegar a todos los colaboradores.
- ✓ Mailing del Presidente de la empresa a todos los colaboradores.
- ✓ Se diseñaron piezas especiales para enviar por WhatsApp.

CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS:

Externos:

- ✓ Sitio Web: www.aguascordobesas.com.ar
- ✓ Mail a clientes
- ✓ Mail a directores y accionistas.
- ✓ Gacetillas de prensa
- ✓ Entrevistas en medios locales.
- ✓ Redes Sociales propias: Facebook/ Twitter / Instagram / LinkedIn.
- ✓ Factura de agua enviada a los clientes.



Internos:

- ✓ UNE (Intranet).
- ✓ WhastApp
- ✓ Mail
- ✓ Reuniones por áreas.



RESULTADOS E IMPACTO DEL PLAN

Todo el esfuerzo puesto por cada área de la organización para elaborar este informe adquiere sentido si efectivamente el mismo es conocido y compartido con nuestros públicos de interés. Por otra parte, constituye también una forma de incentivar a otras organizaciones compartiendo la información como una buena práctica que contribuyen a lograr organizaciones más sólidas y transparentes.

Algunos números:

- ✓ 12° Reporte Publicado en forma ininterrumpida desde 2010.
- ✓ 538.515 clientes informados a través del envío de la información en su factura de agua.
- ✓ 238.152 visitas registró el sitio web durante el mes que se publicó el Reporte 2019.
- ✓ 12 notas publicadas en medios locales.
- ✓ 450 alumnos de nivel universitario participaron en las 4 presentaciones que se realizó del informe en las siguientes casas de altos estudios: Universidad Nacional de Córdoba, Universidad Tecnológica Nacional, Universidad Blas Pascal y Colegio Universitario de Periodismo.

En Conclusión:

En Aguas Cordobesas estamos convencidos de la importancia de trabajar con un Modelo de Gestión Sustentable, que implica reconocer que toda acción produce impactos en distintos ámbitos: Social, Económico, Ambiental y Ético. De allí el compromiso que asumimos con cada uno de los actores relevantes de nuestro entorno.

El Reporte de Sustentabilidad brinda la posibilidad de mostrar a toda la comunidad nuestra gestión, de medir con indicadores objetivos cada uno de los procesos de la compañía y su impacto. Sabemos que lo que no se mide no se puede gestionar y si no podemos gestionar no podemos mejorar y brindar un servicio de excelencia, siempre basado en nuestros valores: respeto, integridad y transparencia.