

PREMIOS EIKON 2021 – Categoría 2.7: Gobierno Corporativo y Compliance: programas que premian las mejores conductas que orden y previenen de cualquier forma de corrupción interna o externa en la que pudiera incurrir la empresa.

Programa de Integridad: nuestro compromiso de hacer lo correcto.



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

Equipo: Lic. Cristina Barrientos (Jefe RRII), Arq. Alejandro Montenegro (Jefe de Desarrollo, Auditoría y Comunicación Interna), Lic. Jéssica Nogueira (RRII) – Lucía Lorenzatti (RRHH).

TWITT: En @AguasCordobesas damos vida a la ciudad y trabajamos cada día bajo estrictos estándares de calidad. #NuestroCompromisoDeHacerLoCorrecto.

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. En 2014 adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas y a la Norma ISO 26000 de RSE y reporta su Gestión Social, Económica y Ambiental a través del GRI (www.aguascordobesas.com.ar).

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

Aguas Cordobesas es una empresa con un fuerte compromiso con la comunidad y, desde sus inicios, trabajó para desarrollar y mantener una cultura basada en la ética, que hace foco en el respeto, la honestidad, la transparencia y la integridad. En este marco, durante el año 2013 la organización actualizó su Sistema de Conducta y Ética Empresarial, consistente en un 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.

Posteriormente, en 2019, para dar cumplimiento a la legislación nacional, se desarrolló e implementó el Programa de Integridad, basada en el sistema existente, que incluye un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos.

La implementación de éste programa implica desarrollar una fuerte estrategia de comunicación y capacitación para alcanzar a todos los públicos estratégicos: colaboradores, proveedores, accionistas y también a la comunidad para garantizar su cumplimiento. El desafío del Programa de Integridad, es lograr que cada integrante de la organización se sienta parte y sea el principal custodio de estos principios que se declaran.

Objetivo del Programa de Integridad:

- Implementar el Programa de Integridad alcanzando al 100% de todos los Colaboradores internos y a todos los colaboradores externos que interactúen con la organización, tal es el caso de accionistas, socios, proveedores, contratistas y subcontratistas orientado a PREVENIR, DETECTAR Y CORREGIR IRREGULARIDADES poniendo en práctica valores como la HONESTIDAD, el RESPETO, la TRANSPARENCIA y la INTEGRIDAD cómo la única forma de hacer negocios de manera ética y sustentable.

Objetivos de la Campaña de Comunicación:

- Crear una campaña de comunicación que permita difundir y generar una cultura organizacional ética y transparente.
- Generar una vinculación positiva con cada uno de los públicos relevantes definidos.
- Facilitar el acceso a canales que permitan denunciar hechos ilícitos, dar aviso sobre conflicto de intereses, registro de reuniones con funcionarios públicos, recepción de obsequios y atenciones.
- Fortalecer los valores de la organización: honestidad, transparencia, integridad y respeto.

Objetivos Cuantitativos o específicos:

- Lograr que el 100% de los colaboradores de la empresa realicen la capacitación obteniendo una puntuación igual o superior a 8 puntos.
- Realizar 2 (dos) reuniones anuales con los proveedores estratégicos.
- Desarrollar al menos un canal de denuncia que garanticen la confidencialidad de la información del denunciante.
- Gestión del 100% las denuncias incluidas o excluidas de la ley 27401
- Difundir en la comunidad la existencia de este programa y las formas de acceso, dos veces al año.
- Poner a disposición de todos los usuarios del servicio información sobre el programa y las formas de acceso.

1.3- Públicos del Plan:

- Público Interno: Colaboradores de la compañía dentro y fuera de convenio.
- Directores, Accionistas y Socios.
- Proveedores estratégicos.
- Clientes (usuarios del servicio).
- Comunidad.

1.4- Desarrollo del Plan:

Para llevar adelante el Programa de Integridad se implementó:

- Código de Ética y Conducta Empresarial
- Política Anticorrupción
- Protocolo de Relaciones con la Administración Pública

Para gestionar y **comunicar** el Programa, se puso a disposición de todos los públicos de la organización, los medios que se describen a continuación:

- Aplicación on line para realizar denuncia o consultas en WEB e Intranet
- Se creó una cuenta especial para correo electrónico: conducta@aguascordobesas.com.ar
- Se habilitó un número telefónico específico de denuncias: 5267333
- Se puso a disposición una dirección postal para el envío de cartas: Comité de Conducta y Ética Empresarial a Av. La Voz del Interior 5507, X5008 HJY, Córdoba, Argentina.

Para garantizar su cumplimiento, este programa es verificado periódicamente mediante:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Se designó un “Encargado de Cumplimiento”, cuya función la desempeña el Gerente de Recursos Humanos.

A continuación, se enuncian los temas de mayor relevancia tratados en los documentos citados:

- Derechos Humanos / Diversidad, Inclusión y no Discriminación
- Igualdad de Oportunidades / Fomento a la Profesionalización / Seguridad Laboral
- Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas
- Acoso e Intimidación / Debida Diligencia hacia Terceros
- Relaciones con Accionistas / Relación con Proveedores y Contratistas
- Relación con Clientes / Relación con los Sindicatos
- Conflictos de Interés y Riesgo de Influencia Indebida

- Anticorrupción
 - Cortesías de Negocios / Aceptación de Regalos y Obsequios / Invitaciones
 - Donaciones y Patrocinios
 - Gastos de Viaje y Visitas Promocionales
 - Relaciones con Partidos Políticos
 - Pagos de “Facilitación” o “Trámite”
 - Contrataciones Directas y Modificaciones de Contratos
 - Ajustes de Tarifas y Pagos
- Competencia Leal
- Tratamiento de Información / Transparencia y Accesibilidad de la Información "
- Información Privilegiada / Integridad de la Información Financiera
- Confidencialidad de la Información / Protección de Datos Personales
- Prevención de Lavado de Dinero
- Uso Correcto de Bienes de la Compañía
- Derechos de Propiedad Intelectual
- Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Empresaria

Lanzamiento y difusión de la campaña

Se desarrolló una Campaña de Comunicación y Capacitación que incluyó las siguientes acciones para los distintos públicos:

Público Colaboradores

1. Apoyo visible de la Dirección de la compañía a través de declaraciones públicas a toda la organización.
2. Se realizaron reuniones con todas las áreas.
3. Envío de mailing a todos los colaboradores.
4. Envío a través de WhatsApp a todo el equipo de mandos (Gerentes, Jefes y Supervisores).
5. Inclusión en UNE (intranet) de una sección destinada a brindar información y generar conciencia de la importancia del tema.



6. Se diseñó un Curso Online a través de E- Learning, obligatorio para todos los colaboradores de la compañía. Dicho curso posee una evaluación que se aprueba con un 80%. El objetivo es concientizar sobre los valores que sustentan la organización, brindar herramientas que nos permitan prevenir ilícitos o irregularidades, alentar y fortalecer una cultura ética y transparente.



7. Preguntas de monitoreo en la Encuesta de Clima Laboral 2020 donde participa toda la organización.
8. Inclusión del Logo y concepto del programa en el Calendario 2020 que se entrega a cada colaborador.

Públicos Directores y Accionistas

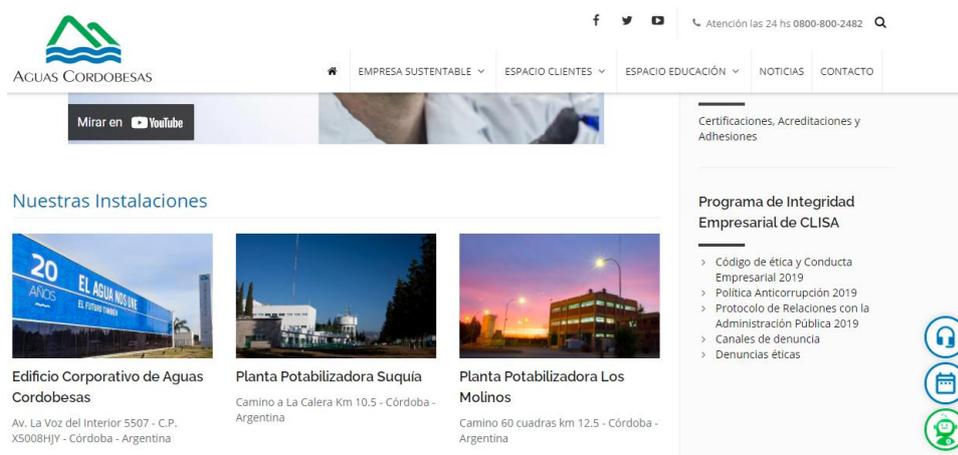
1. Se ratificó formalmente el compromiso y adhesión al programa.
2. Se brindó la correspondiente capacitación obligatoria.

Público Proveedores

1. Se trabajó con la base de proveedores estratégicos.
2. Se realizaron 2 reuniones anuales.
3. Se les brindó información sobre los alcances el programa y la importancia de su cumplimiento.

Público Comunidad

1. Se generó un espacio para el Programa de Integridad en el sitio web: www.aguascordobesas.com.ar



2. Inclusión en la web de un canal para denuncias éticas.



3. Se generó una línea especial para recibir denuncias: 5267333 y se incorporó la opción al 0800 800 2482 (escuchar grabación del IVR en material anexo).
4. Se incluyó la información en el dorso de factura que llega a cada uno de nuestros clientes (538.514 usuarios del servicio).

5. Publicación del Reporte de Sustentabilidad en forma anual, que se publica en forma constante desde hace más de 15 años y que se elabora bajo los estándares GRI 2016 para la elaboración de Informes de Sostenibilidad. Disponible en el sitio web: www.aguascordobesas.com.ar



RESULTADOS E IMPACTO DEL PLAN

Como puede observarse, desde su implementación se han obtenido los siguientes resultados:

Gestión

- Control de Riesgos – 98,46%
- Cumplimiento plan SySO – 98%
- Cumplimiento plan MA – 93%
- Cumplimiento Plan de Integridad - 83%
- Cumplimiento requisitos oficina anticorrupción – 95,19%

Capacitación

- Personal interno capacitado – 100%
- Proveedores concientizados – 100%

Relaciones con Funcionario Público

- Autorizaciones realizadas – 100%
- Reuniones registradas – 100%
- Obsequios y atenciones registradas – 100%

Gestión de No Conformidades

- Gestión de denuncias recibidas – 100%
- Cantidad de denuncias incluidas en Ley 27401 – 0
- Cantidad de denuncias NO incluidas en Ley 27401 – 35
- Sanciones aplicadas – 5
- Conflictos de interés gestionados – 4
- Debida diligencias rechazadas – 0

- No conformidades por auditoría interna – 0

Encuesta de Clima Laboral 2020: durante la misma se consultó sobre el “Nivel de Acuerdo” con los siguientes conceptos a todos los miembros de la organización y los resultados obtienen calificaciones superiores al 88% en todos los casos.

“El Programa de Integridad es un conjunto de acciones... “. **Nivel de acuerdo: 97%**

“El Código de Ética y Conducta Empresarial, la Política Anticorrupción son documentos de conocimiento obligatorio y está disponibles para su conocimiento”. **Nivel de acuerdo 97%**

“Es obligación reportar regalos, reuniones con funcionarios...”. **Nivel de acuerdo: 97%**

“Existen otros canales para realizar denuncias anónimas de conductas no éticas en la Web”. **Nivel de acuerdo: 90%**

“La capacitación recibida sobre el Programa de Integridad fue clara y satisfactoria”. **Nivel de acuerdo 89%**

En Conclusión:

La estrategia de buen gobierno corporativo, alentada e impulsada por el Directorio de la compañía, forma parte también de uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que nos insta a formar instituciones más sólidas, más transparentes y eficaces, que puedan rendir cuenta a cada uno de sus públicos de todas las acciones que llevan adelante. Nuestro compromiso es alto, y nos exige poner en práctica valores esenciales de respeto, honestidad e integridad, tanto como el cumplimiento de las leyes que hay en nuestro país.