



## **Anexo Informativo ESG 2024**

Documento preparado para responder y  
aplicar ante S&P CSA / DJSI

Cada corte masivo de suministro de agua en la ciudad detiene significativamente la actividad económica. Esto está asociado principalmente a la incapacidad de los trabajadores de diversos sectores económicos para realizar sus actividades productivas diarias si no tienen acceso a agua potable.

Teniendo en cuenta los datos públicos disponibles del Banco Central de Chile sobre el PIB per cápita en Chile y el número de habitantes del área metropolitana donde la empresa tiene sus concesiones, se calcula un PIB regional mensual y diario. Suponiendo que al menos el 50% de todas las actividades económicas de la ciudad se paralizan durante un corte masivo del suministro de agua, la empresa ha calculado un impacto de 177 millones de USD de pérdida de valor económico diario.

Desde la perspectiva de la gestión, el control de riesgos se realiza con base en el modelo de tres líneas de defensa, siguiendo las mejores prácticas del Instituto de Auditores Internos.

Primera línea de defensa	Segunda línea de defensa	Tercera línea de defensa
A nivel operativo, la primera línea de defensa agrupa a todos los responsables de cada unidad o proceso que se está evaluando. Identifican, analizan y se responsabilizan de la gestión de riesgos de forma permanente.	La supervisión de la gestión de riesgos como segunda línea de control está arraigada en la Unidad Corporativa de Riesgos y Gestión Integrada, liderada por el Responsable de Riesgos que reporta al Director de Transformación (ejecutivo) y que es responsable de la metodología, aplicación, coordinación y validación de los diferentes procesos de evaluación de riesgos desarrollados internamente por la compañía, aportando mejoras a cada proceso y asegurando el adecuado funcionamiento de la gestión integral de riesgos.	La auditoría del proceso y la función de gestión de riesgos corresponde a la Unidad de Auditoría y Control Interno, que depende directamente del Consejero Delegado de la empresa. Esta unidad revisa y audita el proceso dirigido por la Unidad Corporativa de Riesgos y Gestión Integrada, incluidas sus metodologías, procedimientos y resultados.

#### 1.4.2

#### Procesos de Gestión de Riesgos / Exposición al Riesgo (Aguas Andinas)

De acuerdo con la Política de Gestión y Control de Riesgos de Aguas Andinas, cada unidad debe realizar una evaluación de riesgos al menos una vez al año. Este proceso, que es la revisión integrada de los riesgos de la empresa, es gestionado por la Unidad de Gestión de Riesgos. Además, la misma unidad lleva a cabo anualmente un proceso de revisión de los riesgos estratégicos. Para ciertos riesgos particularmente identificados (cumplimiento, seguridad, activos fijos, entre otros), se realizan evaluaciones a lo largo de los procesos mencionados.

#### 1.4.2

#### Procesos de gestión de riesgos / Auditoría de procesos de gestión de riesgos

Las auditorías internas son realizadas anualmente por la Unidad de Auditoría y Control Interno. Adicionalmente, una vez al año se auditan externamente los procesos de gestión de riesgos, cumpliendo con las certificaciones de la empresa siguiendo estándares internacionales. Inversiones Aguas Metropolitana también cuenta con procesos de auditoría interna y externa propios, independientes de los que realiza Aguas Andinas.

## 1.4.2

### Procesos de Gestión de Riesgos / Cultura de Riesgo (Aguas Andinas)

#### Capacitación

Aguas Andinas realiza continuamente actividades de sensibilización y capacitación sobre su enfoque de gestión de riesgos como parte de su Sistema de Gestión Integral (SGI) y sus múltiples certificaciones ISO (ISO 9001, 14001, 45001, 22301, 50001, 55001, 27001, 37001 y NCH3262). Se imparte formación a todo el personal clave en relación con los procesos de gestión de riesgos, los conceptos de riesgo pertinentes y los tipos específicos de riesgos, como la continuidad de las actividades, el cumplimiento, la seguridad y el medio ambiente, entre otros.

#### Desarrollo de Productos y Servicios

La Metodología de Evaluación de Riesgos es un documento de toda la empresa que estipula los tipos y fórmulas para medir los niveles de riesgo de la organización. Esta metodología implica a todas las áreas y unidades, incluida la prestación de servicios y la innovación para el desarrollo de productos. Se definen parámetros y tipos de probabilidad junto con los impactos que deben considerarse para alcanzar el nivel tanto para el riesgo inherente como para el residual. La evaluación del impacto incluye el análisis de las implicaciones legales y reglamentarias, de reputación, financieras, medioambientales, relacionadas con los servicios y las que afectan a las personas (como la seguridad laboral y social). Esta metodología también define la priorización de inversiones y gastos para los planes de mitigación de riesgos, que son cruciales para el desarrollo de productos y servicios dados los escenarios climáticos actuales y futuros a los que se enfrenta la empresa.



### 1.4.3

### Riesgos Emergentes (Aguas Andinas)

Riesgo	#1
Categoría	Geopolítica
Descripción	Dadas las tensiones geopolíticas a nivel global, diversos conflictos alrededor del planeta corren el riesgo de intensificarse y con ello impactar no sólo las tensiones internacionales, la inestabilidad política y los conflictos armados, sino también la fragilidad de los Estados y su capacidad de coordinación y cooperación. Además, teniendo en cuenta los avances tecnológicos, en ausencia de una colaboración concertada a nivel internacional, se podrían desarrollar nuevas herramientas de disrupción y conflicto, alterando así las cadenas de suministro y el acceso a los mercados de insumos.
Impacto	Para la operación de su negocio, Aguas Andinas utiliza insumos de otras regiones del mundo, principalmente insumos químicos o materiales de construcción. Como tal, este riesgo es cada vez más relevante considerando los planes de inversión y desarrollo de infraestructura que la empresa ha planificado para las próximas décadas con el fin de aumentar la resiliencia del suministro de agua para Santiago en futuros escenarios climáticos y de profundización de la escasez de agua (Plan Biociudad). Así, los impactos a nivel político y legal -como la terminación anticipada de un contrato o cambios en el marco regulatorio- y a nivel económico -inflación, riesgo crediticio o cambios en el modelo tarifario de la industria sanitaria-, sumados a los que podría desencadenar una crisis importante a nivel global, podrían afectar severamente los planes de innovación y desarrollo, así como el intercambio de información, flujos financieros o físicos y, en consecuencia, el crecimiento tecnológico y las mejoras de procesos necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos en el largo plazo ante los desafíos climáticos enfrentados.
Acciones de Mitigación	Como primeras acciones de mitigación, la empresa estableció sólidas redes globales con el Grupo Veolia para fortalecer la cooperación y el desarrollo en un contexto de

1.4.3

Riesgos Emergentes (Aguas Andinas)

Riesgo	#2
Categoría	Tecnológica
Descripción	Una serie de nuevos riesgos surgirán de los modelos de IA generativa autodidacta a los que se les otorga un control cada vez mayor sobre el mundo físico, desencadenando cambios a gran escala en las estructuras socioeconómicas. Así, junto a la posibilidad de que una entidad alcance la inteligencia general artificial (AGI) -aprendiendo a realizar cualquier tarea humana o animal-, surgen riesgos como la desinformación, la pérdida de empleo, el uso delictivo y los ciberataques, los prejuicios y la discriminación, el uso en la toma de decisiones críticas en organizaciones y Estados, y la integración de la IA en las armas y la guerra. Hasta la fecha, el principio de precaución (prudencia ante la incertidumbre) no se ha aplicado en gran medida al desarrollo de la IA. Sin embargo, la rápida evolución del desarrollo y la dependencia de la inteligencia artificial avanzada está superando la capacidad de adaptación, tanto para comprender la propia tecnología (el "problema de la caja negra") como para crear salvaguardias normativas (el "problema del ritmo"). Esto es especialmente crítico para las empresas que, como Aguas Andinas, han integrado rápidamente la automatización y la digitalización en sus operaciones, sobre todo teniendo en cuenta que se trata de un servicio de especial relevancia para la vida cotidiana de las personas y el funcionamiento de la ciudad.
Impacto	Actualmente, el Centro de Control Operacional (CCO) de Aguas Andinas opera las 24 horas del día, gestionando alrededor de 80.000 variables a través de más de 700 estaciones controladas remotamente y 900 dataloggers distribuidos en el Gran Santiago. El objetivo es conseguir la comunicación digital para el 100% de las

#### 1.5.4

#### Códigos de conducta: Sistemas/ Procedimientos (Aguas Andinas)

El sistema de retribución variable, el DEO, se compone de tres bloques de objetivos que se ponderan en función del impacto que cada nivel tiene en la estrategia de la Compañía: Objetivos Globales (35%), Objetivos Funcionales (40%) y Objetivos Individuales (25%). El cumplimiento final, para poder optar al pago del Bono Variable, no debe ser inferior al 80% y el porcentaje máximo de cumplimiento es del 140%.

Considerando los objetivos funcionales, los cuales están asignados a las respectivas áreas, el equipo de la unidad de negocio Legal, Regulatorio y Gobierno Corporativo ha incorporado variables de cumplimiento para la evaluación de sus objetivos y el cálculo de la remuneración variable.

En cuanto a las evaluaciones de desempeño de toda la empresa, se evalúan competencias generales que consideran actitudes y comportamientos. También mide el potencial de crecimiento profesional basado en conductas deseables. Estos son componentes clave de la Política de Desarrollo de Personas, creada para guiar la conducta y el desempeño de los empleados.

Las actitudes y comportamientos que se evalúan son:

- Voluntad de Aprender
- Pensar más allá de las fronteras
- Comprensión de los Demás
- Madurez y resiliencia: que incluye una variable de compromiso ético.

Inversiones Aguas Metropolitana no cuenta con incentivos asociados al cumplimiento, ya que sus procesos de gestión de cumplimiento son realizados



## 1.6.1

## Contribuciones y otros Gastos (Aguas Andinas)

\$ CLP Contribuciones	2020	2021	2022	2023
Grupos de presión, representación de intereses o similares	\$51.744.351	\$166.745.136	\$105.000.000	\$193.595.280
Campañas / organizaciones / candidatos políticos locales, regionales o nacionales	\$0	\$0	\$0	\$0
Asociaciones gremiales	\$392.276.349	\$489.985.062	\$403.000.000	\$331.178.760
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>Total contribuciones y otros gastos</b>	<b>\$444.020.700</b>	<b>\$656.730.198</b>	<b>\$572.000.000</b>	<b>\$524.774.040</b>
Cobertura de datos	100%	100%	100%	100%

(subsidiaries of both the sanitary and non-sanitary sector)

1.6.2

Contribuciones y gastos más importantes (Aguas Andinas)

En el año fiscal 2023, Aguas Andina contribuyó a las siguientes asociaciones gremiales como parte de sus mayores gastos:

Nombre	Descripción	Monto aportado en 2023 CLP \$
ANDESS	La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, ANDESS AG, es la asociación gremial que agrupa a 22 empresas privadas de agua potable y saneamiento del país.	\$294.381.120
ICARE	ICARE es una corporación privada, sin fines de lucro, independiente de intereses gremiales y políticos, fundada en 1953 por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.	\$91.994.100
Fondo del Agua Santiago-Maipo	Corporación público-privada que busca promover alianzas para implementar soluciones conjuntas en torno a la seguridad hídrica en la cuenca del Río Maipo en la Región Metropolitana de Chile.	\$52.725.982
SOFOFA	SOFOFA nació en 1883 como Sociedad de Fomento Fabril, con el objetivo de promover la industria manufacturera de Chile. Desde entonces, ha evolucionado hasta convertirse en la institución empresarial más	\$32.216.292

### 1.6.3

### Lobby y Asociaciones Comerciales – Alineación Climática (Aguas Andinas)

En su aporte al debate público, Aguas Andinas busca mantener coherencia con su estrategia sustentable. Es así como la compañía prioriza membresías que se alineen con sus pilares estratégicos, especialmente considerando los compromisos en materia de cambio climático e impacto ambiental. De esta manera, la compañía se ha alineado con entidades como CLG, Acción Empresas (WBCSD); ACADÉS; Fondo del Agua, entre otros que tienen un rol activo en el enfrentamiento al cambio climático. En particular, Aguas Andinas ha declarado su compromiso con el Acuerdo de París, a través de su participación en CLG, Grupo de Líderes Empresariales para la Acción Climática que reúne a empresas líderes en cambio climático que buscan una mayor ambición de empresas y autoridades en esta materia.

En cuanto a los procedimientos y la gobernanza, el Departamento de Estrategia y Asuntos Corporativos es responsable de la Gestión de la Estrategia y la Sostenibilidad, supervisa todas las cuestiones relacionadas con los recursos medioambientales e hídricos y participa directa o indirectamente a través de los miembros de sus asociaciones comerciales en los debates sobre políticas públicas. Esto implica un proceso de revisión para examinar los compromisos políticos de las asociaciones comerciales. Por otro lado, el Departamento de Asuntos Jurídicos, Normativos y de Gobierno Corporativo y el Director General son responsables de las actividades de lobby. Esto abarca todas las operaciones de Aguas Andinas y sus filiales.

Como complemento del Informe Integrado 2023, la empresa cuenta con un enfoque sistemático para seleccionar a los proveedores e identificar a los críticos.

Algunos de los aspectos que la organización tiene en cuenta en el proceso crítico de selección de proveedores incluyen variables para evaluar la relevancia medioambiental, social, de gobernanza y comercial.

Además, la empresa dispone de un criterio general de revisión de riesgos para proveedores y adquisiciones cuyo análisis se incorpora a nivel de país, donde se pueden evaluar e incluso considerar como causa de exclusión determinados riesgos sociales y de gobernanza en función del país de procedimiento.

Complementando lo señalado en el Informe Integrado 2023, los programas de desarrollo de proveedores incluyen los siguientes elementos:

- Información/formación sobre el Programa ESG a través del programa Portal del Proveedor Público, que ofrece información de interés sobre los requisitos ESG y formación en esta materia.
- Los proveedores críticos son evaluados a través de un proceso de seguimiento que se ha desarrollado con el apoyo de una firma consultora, donde pueden acceder a un benchmark con su desempeño en base a una serie de variables sociales, ambientales y de gobernanza.
- Lo anterior se complementa con sesiones de coaching, a través de charlas y talleres, donde se buscan planes de acción para que los proveedores críticos mejoren sus principales brechas diagnosticadas.

### 1.7.6

### KPIs para Evaluación y/o Desarrollo de Proveedores (Aguas Andinas)

Según se publica en el Informe Integrado, 36 de los 39 proveedores críticos fueron evaluados bajo criterios ESG, participando todos ellos en programas de desarrollo de capacidades para mejorar su desempeño sustentable. El objetivo es incorporar a este programa a los 39 proveedores críticos (el 100% del total de proveedores Tier 1 de este tipo).

En todos los casos en los que se identificó un bajo grado de cumplimiento, se implementaron planes de corrección para mejorar el desempeño ESG.



## 1.8.2

### Medidas de Seguridad Informática y Ciberseguridad (Aguas Andinas)

Como complemento al Informe Integrado 2023, Aguas Andinas cuenta con un proceso de escalamiento claro y estructurado que los empleados deben seguir si se identifica una amenaza a la seguridad de la información. Los aspectos más destacados de este proceso incluyen:

- Planes anuales de cibereducación: la empresa desarrolla planes anuales que incluyen campañas mensuales de phishing, charlas y cursos para formar a los empleados en la identificación y gestión de amenazas maliciosas.
- Plan de Respuesta a Incidentes: Plan detallado que define los pasos a seguir y las responsabilidades en caso de incidente cibernético, dividido en: (1) Preparación: Definición de funciones, niveles de decisión y autoridad, y almacenamiento de información relevante. (2) Detección y análisis: Confirmación del tipo de amenaza y determinación de los vectores de ataque. (3) Contención, Erradicación y Recuperación: Contención de la amenaza y restablecimiento de los recursos afectados (4) Actividades posteriores al incidente: Preparación de informes, registros y lecciones aprendidas. (5) Grupo Operativo de Respuesta a Incidentes (GRIO): Cada incidente es analizado por el GRIO, siguiendo los pasos del plan de respuesta para garantizar una gestión eficaz.
- Canales de comunicación disponibles: Existen varios canales disponibles para que los empleados informen de amenazas e incidentes al equipo de ciberseguridad, garantizando una respuesta rápida. Entre ellos se incluyen los correos sospechosos que deben notificarse al análisis de amenazas.

Este enfoque integral asegura que los empleados de Aguas Andinas estén bien preparados y sepan exactamente cómo actuar en caso de cualquier amenaza a la seguridad de la información, contribuyendo a la protección continua de los sistemas y datos.

En Aguas Andinas, los aspectos relacionados con la seguridad de la información forman parte integral de la evaluación del desempeño de los empleados. Según el reglamento interno (versión 2023), cada empleado debe cumplir unas normas específicas y está sujeto a sanciones claras en caso de incumplimiento. Hay artículos específicos que abordan las normas de seguridad de la

### 1.8.3

#### Seguridad Informática /Proceso e Infraestructura de Seguridad (Aguas Andinas)

Actualmente, Aguas Andinas es auditada recurrentemente en materia de seguridad de la información para mantener las certificaciones ISO 27001 y PCI DDs v4. Los Sistemas Informáticos se encuentran 100% certificados bajo estas normas internacionales.

Además, la compañía cuenta con un proceso maduro de análisis de volatilidad para identificar brechas de seguridad tanto en su infraestructura como en los proveedores de servicios. Esto incluye un hacking ético realizado tanto internamente como por auditores externos durante el año. La compañía también prueba anualmente sus planes de contingencia y continuidad operativa.

1.9.2

New Business Opportunities (Water) (Aguas Andinas)

Oportunidad de Negocios	Tipo de Servicio	Proyecto relacionado	Comentarios
Suministro de Agua	Otro	Biociudad	Este proyecto permitirá a la compañía afrontar una serie de retos asociados al cambio climático, con una hoja de ruta de inversión que incluye, entre otros aspectos, la construcción de una tubería que transportará hasta 3.000 l/s de agua depurada desde Mapocho Trebal hasta el río Maipo para uso agrícola.
Agua Industrial	Reutilización y reciclaje del agua	AngloAmerican Agua Industrial	Este proyecto consiste en un intercambio de derechos de agua con la empresa minera Anglo American. Por otro lado, se han impulsado opciones de reúso en procesos de lavado y uso industrial dentro de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en lugares como Curacaví, Melipilla y Buin Maipo.
Servicios Ambientales	Residuos y Reciclaje	Huechun	El propósito es reducir las inversiones destinadas al manejo de biosólidos (monofilo), comercializando un producto denominado fertilizante. Actualmente se realiza un modelo de venta a granel a Corredores que transportan y comercializan a los agricultores

### 2.1.5

### Disponibilidad Pública de los Resultados de la EIA/SIA (Aguas Andinas)

En Chile, el instrumento para evaluar los componentes ambientales en el diseño y ejecución de proyectos es el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), supervisado por un organismo gubernamental. Este Sistema evalúa y certifica que las actividades, tanto públicas como privadas, son capaces de cumplir los requisitos medioambientales.

El SEIA garantiza que ningún proyecto se lleve a cabo antes de obtener formalmente la aprobación ambiental, recogida en un documento jurídicamente vinculante denominado Resolución de Calificación Ambiental (RCA). Los resultados de la evaluación del SEIA se publican en la página web del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA). Esta plataforma es de acceso público, y en ella se muestran los compromisos ambientales específicos. Los resultados de los planes de seguimiento ambiental, así como los resultados de las auditorías ambientales, de los proyectos que cuentan con esta opción, son enviados a la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA). Esta información adicional puede ser solicitada por el público en cualquier momento.

Los resultados de la EIA/DIA están disponibles en:

<https://seia.sea.gob.cl/busqueda/buscarProyecto.php>

Ejemplos de informes EIA/DIA de proyectos de Aguas Andinas pueden encontrarse en los siguientes enlaces:

- Captación y Conducción Alternativa en el Río Maipo para Aumentar la Seguridad del Abastecimiento de Agua Potable a la Población  
([https://seia.sea.gob.cl/expediente/expedientesEvaluacion.php?modo=fichasid\\_ex](https://seia.sea.gob.cl/expediente/expedientesEvaluacion.php?modo=fichasid_ex))

Aguas Andinas realiza auditorías para evaluar las condiciones actuales de sus instalaciones y su eficiencia energética, con el fin de identificar oportunidades de mejora en este ámbito. La empresa también establece objetivos energéticos e implementa acciones para reducir el consumo de energía. Además, la organización lleva un registro detallado del consumo y la intensidad energética en cada uno de los procesos a lo largo del tiempo, lo que permite a la empresa evaluar los avances en la reducción del consumo energético y mejorar su eficiencia energética.

Como parte de sus objetivos, la empresa aspira a que el 80% de la energía consumida proceda de fuentes renovables. Además, como parte de los objetivos de Veolia, grupo al que pertenece Aguas Andinas, existe la meta de alcanzar una eficiencia energética de 0,34 MWh por cada mega litro de agua tratada.

Algunas de las iniciativas para alcanzar estos objetivos son la implantación de sensores para registrar parámetros energéticos y realizar controles online en pozos, la monitorización de las plantas elevadoras de agua potable y la inversión en el Sistema ANAMMOX, que reduce la carga de nitrógeno y el consumo energético en las Biofábricas. Gracias a estas y otras acciones implementadas, la compañía redujo el consumo de energía procedente de fuentes no renovables en casi 150 GWh de 2022 a 2023.

En cuanto a las medidas de sensibilización, Aguas Andinas dispone de una plataforma de formación en la que los empleados pueden acceder a formación sobre diversos temas. Uno de estos módulos es "Sistema de Gestión Energética", que abarca los siguientes temas:

1. Introducción a la gestión de la eficiencia energética
2. Sistema de gestión de la energía (ISO 50001)
3. Introducción a la eficiencia energética en la gestión de activos
4. Ley de Eficiencia Energética

Desde 2022 se implementa un programa corporativo de reciclaje de ropa en la Biofábrica, y en mayo de 2024 se instalarán contenedores en las instalaciones de La Florida y Lo Gallo. En 2023 se reciclaron 500 kilos; durante 2024 se reciclaron 355 kilos.

Aguas Andinas no tiene un objetivo específico sobre la cantidad de residuos enviados a vertedero. Sin embargo, la empresa ha logrado y se compromete públicamente a mantener cero transferencia de biosólidos a rellenos sanitarios. Adicionalmente, gracias a la certificación ISO 14001, Aguas Andinas se fijó como objetivo reciclar 80 toneladas de residuos en 2023. La cantidad total de residuos reciclados en 2023 superó esta meta, alcanzando 82,94 toneladas.

Se han realizado múltiples capacitaciones sobre reducción de residuos a lo largo de 2024. En mayo, se llevó a cabo una capacitación sobre reciclaje por el Día del Reciclaje en el edificio corporativo. En junio de 2024, la empresa lanzó el proyecto de gestión de residuos orgánicos. Esta iniciativa incluyó la difusión de información sobre la compra de composteras para el casino, el manejo de biosólidos y un taller de compostaje destinado a dotar a los trabajadores de lo básico para el manejo de residuos orgánicos en el hogar. Además, se realizarán Capacitaciones en Gestión Ambiental sobre reciclaje en línea.



Para mejorar la calidad de las aguas residuales Aguas Andinas utiliza la Tecnología Annamox para reducir las concentraciones de NKT en los efluentes de La Farfana y El Trebal. Esto influye no sólo en las emisiones de N<sub>2</sub>O, sino también en la mejora de la calidad de los efluentes. Esto se verifica por el número de incumplimientos en efluentes (ver página 193 del informe integrado - incumplimientos en vertidos).

Una de las metas para 2024 es alcanzar más del 92% de eficiencia en las plantas de producción de agua potable. Esta reducción se refiere al agua de proceso. Para lograr este objetivo, la empresa evalúa el uso del agua para identificar oportunidades para mejorar la eficiencia del agua. Esta evaluación considera diversos usos del agua, incluidas aplicaciones industriales, residenciales, comerciales y municipales.

2.4.4

Tasa de Fuga (Aguas Andinas)

En la siguiente tabla se desglosa la tasa de fuga, que se compone de 2 grandes grupos: pérdidas reales y pérdidas aparentes. El total de agua no registrada para el año 2023 fue del 30,65%.

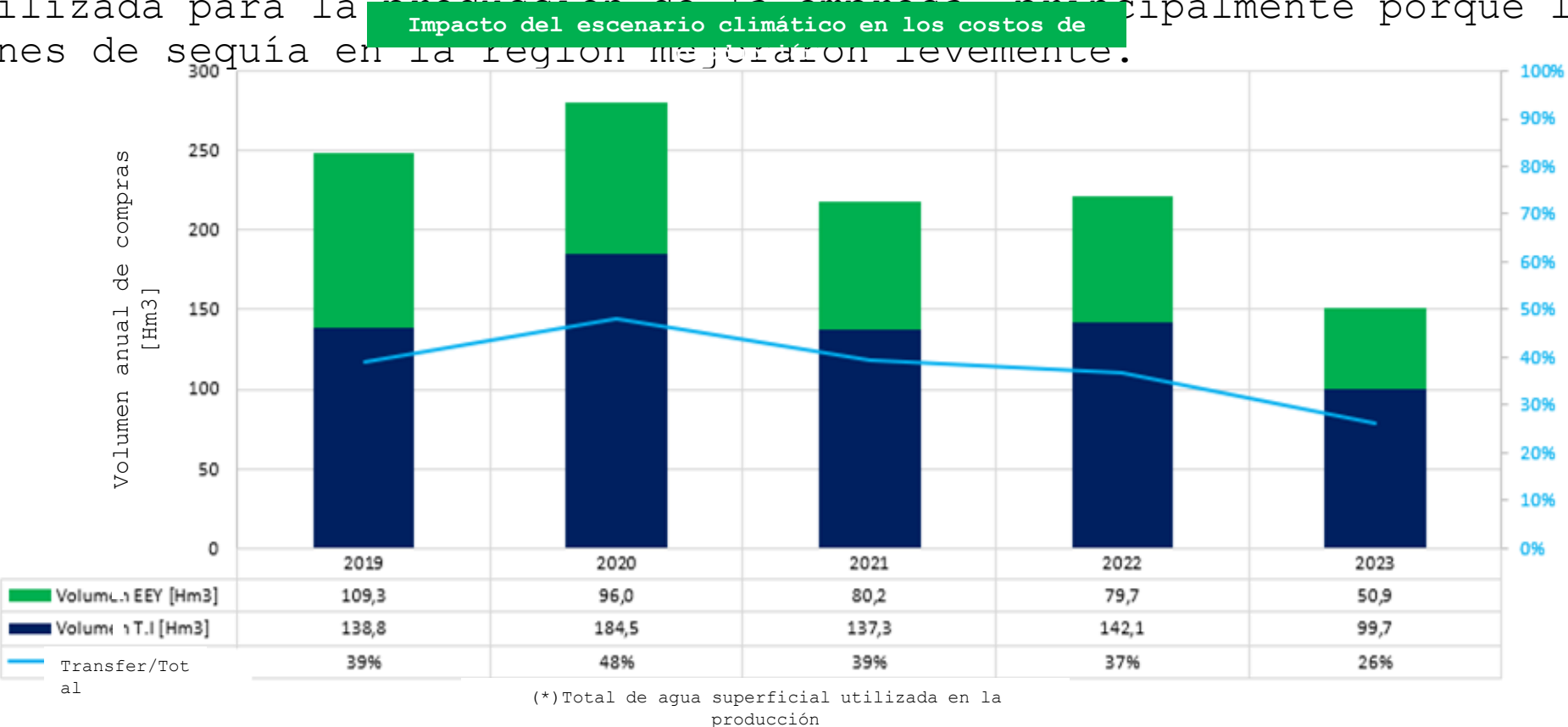
\*Tenga en cuenta que no se dispone de datos comparables de años anteriores (2021) que actualmente

Categoría	Tipo de Pérdida	2022	2023
Pérdidas Reales	Desbordamientos y fugas de acueductos	0.95%	2.23%
	Fugas en pozos - PEAP	0.26%	0.26%
	Desbordamientos y drenaje de estanques	0.96%	0.94%
	Fuga en red de agua potable	23.41%	19.52%
	Total Pérdidas Reales	25.58%	22.95%
Pérdidas Aparentes	Conteo Insuficiente	4.52%	4.29%
	Otras pérdidas aparentes	0.69%	3.41%
	Total Pérdidas Aparentes	5.21%	7.70%

2.4.7

Programas de Gestión de Riesgos Hídricos (Aguas Andinas)

En 2020, el 48% del total de agua para producción correspondía legalmente a otros usuarios de la cuenca pero, a través de los acuerdos de la empresa para priorizar el agua para consumo humano, fue transferida a Aguas Andinas. Esto implica un impacto en la disponibilidad del recurso y para otros usuarios del agua en la cuenca (principalmente productores agrícolas). Esto representó más de 250 hm3 de agua. En 2023, estos trasvases de agua representaron el 28% del agua total utilizada para la producción de la empresa, principalmente porque las condiciones de sequía en la región mejoraron levemente.



Aguas Andinas cuenta con varios comités a nivel de directorio que supervisan temas relacionados con el cambio climático, incluido el Comité de Sostenibilidad, el Comité de Riesgos, el Comité de Auditoría Interna y el Comité de Recursos Hídricos. Cada comité se reúne al menos trimestralmente para revisar asuntos relacionados con el clima.

A nivel gerencial, las personas que supervisan los temas relacionados con el cambio climático incluyen al Director de Estrategia y Asuntos Corporativos, el Gerente de Sostenibilidad y Estrategia y el Subgerente de Sostenibilidad y Compromiso Ambiental. Además, el CEO lidera el comité de Avanza+ para el seguimiento de los indicadores de huella y el comité de Biociudad para la supervisión del plan de inversiones en adaptación. El director ejecutivo también encabeza el comité de Recursos Hídricos, que realiza un seguimiento de los proyectos de suministro.

## 2.5.7

### Incentivos de Gestión relacionado con el Clima (Aguas Andinas)

DEO (Gestión Estratégica por Objetivos) es el Sistema que permite fijar y evaluar objetivos para recompensar (monetariamente) anualmente a los trabajadores en función del logro de metas y objetivos. El DEO se compone de tres componentes que se ponderan en función del impacto que cada nivel tiene en la estrategia de la Compañía: Objetivos globales (35%) que se aplican de forma transversal a todos los trabajadores, desde el nivel ejecutivo hacia abajo; Objetivos Funcionales (40%) que aplican a todos los trabajadores de una unidad o dirección de negocio, desde el nivel ejecutivo hacia abajo; y Objetivos individuales (25%).

Para 2023, se establecieron incentivos particulares relacionados con el clima en los tres niveles o componentes: global, funcional e individual.

Uno de los principales KPI fijados en los Objetivos Globales, con un peso del 15% en la retribución variable total, considera las metas marcadas en el plan Avanza+, que, entre otros factores, ha fijado objetivos concretos de eficiencia energética (ver página 67 del Informe Anual Integrado 2023). Como tal, este KPI forma parte de la remuneración variable del CEO y otros directores ejecutivos designados, así como del resto de la organización.

Para la Unidad de Sostenibilidad se han fijado objetivos funcionales e individuales en materia de reducción de emisiones. Su gerente y otros miembros de la unidad tienen como objetivo definir y establecer la curva de abatimiento de emisiones hasta 2030 y 2050, definiendo nuevos objetivos e iniciativas para su consecución.

Aguas Andinas integra los riesgos relacionados con el clima en su sistema de gestión de riesgos corporativos y considera las operaciones propias de la compañía, así como sus actividades upstream y downstream. De hecho, su principal riesgo -como señala en su Informe Anual 2023 (pág. 36)- son los impactos físicos del cambio climático considerando la sequía, los ríos atmosféricos y la intensificación de eventos extremos. Este mismo informe (páginas 38 y 39) también muestra los principales riesgos físicos y de transición que la compañía ha identificado. Más profundamente, en su análisis de riesgos TCFD, también se evalúan los riesgos tecnológicos y de reputación. Estos consideran, por ejemplo, la necesidad de tecnologías más eficientes en términos climáticos y energéticos dada la diversificación de las tecnologías actuales de extracción y potabilización de agua en una zona climáticamente estresada como Santiago. Los riesgos reputacionales incluyen mayores exigencias en la reducción de pérdidas de agua o el debilitamiento de la percepción positiva entre clientes e inversores por el incumplimiento del plan de acción climática. En el aspecto legal, los riesgos implican principalmente multas por parte de organismos reguladores asociados principalmente a cortes masivos de suministro de agua que pueden ocurrir durante la escasez de agua o eventos climáticos extremos que causan turbidez en los ríos.

Los horizontes temporales que cubren las evaluaciones de riesgos climáticos son:

- Corto Plazo: 1 año o riesgos que ya se han materializado
- Mediano Plazo: 5/6 años (con 2030 como horizonte del Plan Biociudad)



2.5.9

Riesgos Financieros del Cambio Climático (Aguas Andinas)

Impulsados por cambios en la regulación

Impulsado por el cambio en los parámetros físicos del clima

Según el informe sectorial del regulador sanitario (SISS) de 2021, el 33,1% del agua potable que se produce en el país para los sectores urbanos no llega a los usuarios finales o no se factura. Si bien este porcentaje se encuentra en un rango medio para el contexto internacional, es más alto que en otros países de la OCDE, como Polonia, Inglaterra y Nueva Zelanda. Esto implica un riesgo regulatorio de que se establezcan mayores exigencias por parte del regulador para reducir el agua no contabilizada, especialmente considerando la situación de sequía y escasez de agua que enfrentan hacia el futuro las principales áreas de concesión administradas por Aguas Andinas y los crecientes costos que esto implicaría.

Tanto la última evaluación TCFD de Aguas Andinas como el actual proceso de evaluación de riesgos de la compañía, identifican la sequía prolongada/creciente como uno de los riesgos más importantes que enfrenta la compañía. Para 2030 se espera una reducción significativa del 10% de los caudales de los ríos en ambos escenarios (SP2-4.5 o SSP5-8.5). Una sequía en curso podría afectar el suministro de agua potable para Santiago, especialmente durante la temporada de verano/sequía, causando recortes masivos debido a la baja disponibilidad del recurso que, a su vez, puede dar lugar a multas e incluso a una disminución en la facturación anual total.

Si se establecen requisitos más altos para el agua no facturada y la empresa no puede cumplirlos, podría haber un impacto financiero asociado con multas y sanciones por parte del regulador. Se estima que estos podrían alcanzar aproximadamente los 150.000 millones de pesos (CLP).

El impacto financiero estaría principalmente asociado con los cortes masivos de abastecimiento de agua y sus correspondientes multas, así como una disminución en la facturación anual total, costos que podrían ascender a más de 73.500 millones de pesos (CLP) cada año.

Los sistemas de generación fotovoltaica flotante o situados en masas de agua tienen mayor eficiencia que los proyectos tradicionales, reducen la evaporación de las masas que cubren y además tienen la ventaja de no requerir terrenos adicionales. Dada la disponibilidad actual de los sitios, se evaluó la instalación de paneles solares para generación de energía en las cubiertas de los estanques de agua de Aguas Andinas. Esto representa una oportunidad de autosuficiencia energética y, por consiguiente, una reducción de los costos asociados con la compra de energía para las operaciones. Esta oportunidad es importante, dado el aumento tanto de los precios de la energía como de la energía necesaria para procesos tales como la extracción de aguas subterráneas para la producción de agua potable.

Las consecuencias financieras anuales de esta oportunidad serían de más de 650.000 dólares, considerando una generación anual de aproximadamente 6.200 MWh.

## 2.5.11

### Análisis de Escenarios relacionados con el Clima (Aguas Andinas)

Los escenarios físicos utilizados en la estimación del impacto del Cambio Climático para el periodo 2021 a 2100 son RCP 2.6, RCP 4.5 y RCP 8.5.

El plan específico de adaptación a los riesgos físicos cubre el 100% de las operaciones existentes y nuevas, ya que Biociudad también incluye operaciones futuras. Este plan incluye un objetivo de aplicar las medidas de adaptación pertinentes en el plazo de 10 a 15 años.

Aguas Andinas es parte de la campaña global Race to Zero, que moviliza una coalición de iniciativas líderes en emisiones netas cero y está alineada con la Science Based Targets Initiative.

Veolia, controladora de Aguas Andinas, tiene un compromiso neto cero que está alineado con los objetivos y la estrategia de la compañía.

### 3.1.2

### Desglose de la Fuerza Laboral: Género (Aguas Andinas)

Aguas Andinas cuenta con una hoja de ruta en materia de diversidad de género. En 2021, la empresa se propuso alcanzar un mínimo del 25 % de mujeres en su plantilla para 2024. Este objetivo incluye la proporción de mujeres en la fuerza laboral total, los puestos directivos en general, los puestos directivos junior, los puestos directivos superiores y los puestos directivos en empresas generadoras de ingresos. Este objetivo se revisará nuevamente en 2024.

En cuanto a puestos STEM, el objetivo de la compañía es contar con al menos un 50% de mujeres en las nuevas contrataciones, objetivo que se revisa anualmente.



3.1.4

Indicadores Salariales de Género (Aguas Andinas)

Nivel	Salario Promedio de las Mujeres (CLP)	Salario Promedio Hombres (CLP)
Nivel Ejecutivo (sólo salario Base)	\$12,338,093	\$13,956,338
Nivel Ejecutivo (salario base + otros incentivos en efectivo)	\$16,490,192	\$16,490,192
Nivel Gerencial (sólo salario base)	\$6,773,155	\$6,320,589
Nivel Gerencial (salario base + otros incentivos en efectivo)	\$11,256,967	\$11,999,683
Nivel no gerencial (solo salario base)	\$1,284,100	\$1,219,999

### 3.2.2

### Proceso de Debida Diligencia en Materia de Derechos Humanos (Aguas Andinas)

Durante el año 2022 se realizó el actual Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos de Aguas Andinas. Se analizaron diferentes riesgos considerando su vinculación e importancia para los activos, operaciones y estrategia de la empresa, incluyendo, entre otros, condiciones laborales y contractuales, trabajo infantil, discriminación y discriminación de género en particular, libertad de asociación y negociación colectiva, salud y seguridad, derechos ambientales y acceso al agua y al saneamiento. Los grupos considerados en este análisis fueron empleados propios, empleados de contratistas y proveedores, comunidades locales y clientes. Las mujeres y los niños fueron evaluados indirectamente a través de riesgos particulares a los que se les considera más vulnerables (discriminación o trabajo infantil).

3.3.2

Programas de Desarrollo de Empleados (Aguas Andinas)

Item	Programa 1	Programa 2
Nombre y Descripción	<b>Máster Universitario en Agua:</b> Dirigido a perfiles técnicos y directivos. Su objetivo es dotar a los participantes de una visión integral de la gestión del ciclo urbano del agua y de capacidades directivas para la toma de decisiones estratégicas.	<b>Programa Administrador de Contratos:</b> Este programa tiene como objetivo alinear y brindar herramientas a las personas que ejercen el rol de administrador de contratos dentro del Grupo Aguas, bajo el cumplimiento y protección de todas las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para administrar sus contratos de manera efectiva. Incluye desarrollar un Insight Accountable en los Administradores de Contratos, siendo conscientes del impacto que genera su comportamiento en el ciclo del contrato y el impacto que esto tiene en el negocio.
Beneficios empresariales del programa	El objetivo es brindar una formación de posgrado de calidad enfocada en el área sanitaria, que permita tener competencias técnicas especializadas y gestionar de manera óptima los recursos en las áreas críticas de la empresa, así como preparar profesionales para su desarrollo profesional dentro de la empresa.	Este programa contribuye a reducir y eliminar los riesgos legales, anticorrupción, marca corporativa, laboral, ambiental, de salud y seguridad ocupacional, y económicos, entre otros, que puede ser causada por la falta de conocimiento de la gerencia en el ciclo del contrato desde su inicio hasta su finalización.
Impacto cuantitativo de los beneficios empresariales (monetarios o no monetarios)	Los impactos se reflejan en la productividad y calidad de los servicios, ya que estas personas enfrentan desafíos constantes como el cambio climático y la sequía, lo que les permite gestionar eficientemente los recursos y proponer proyectos de impacto para la organización y el	El impacto comercial está ligado a costos potenciales para la empresa, que podrían tener un impacto significativo si no se cumplen las normas laborales legales. La empresa podría enfrentar demandas sustanciales si los empleados no conocen bien las salvaguardas necesarias, particularmente en asuntos laborales y de corrupción, que abarcan el derecho penal, civil y laboral.

3.3.3

Capital Humano Retorno de la Inversión (Aguas Andinas)

	2020	2021	2022	2023
Ingresos Totales (CLP)	\$478,773,563,000	\$506,459,633,000	\$580,468,054,000	\$640,855,854,000
Gastos Operacionales Totales (CLP)	\$187,218,497,000	\$187,800,299,000	\$212,776,830,000	\$240,565,295,000
Gastos totales relacionados con empleados (salarios + beneficios) (CLP)	\$55,045,719,000	\$55,077,943,000	\$66,369,413,000	\$76,458,923,000
ROI de HC resultante	6.2966	6.78561	6.54007	6.23537
Total de Empleados	1,729	1,725	2,083	2,133

3.3.5	Tipo de Evaluación del Desempeño (Aguas Andinas)
Tipo	Descripción
<b>Gestión por objetivos</b>	Evaluación que permite alinear objetivos transversales, individuales y estratégicos, valorando también atributos del desempeño individual, como el compromiso y la motivación logrados como equipo. Una vez finalizado el proceso, se acuerdan nuevos desafíos y metas para el próximo período.
<b>Evaluación Multidimensional</b>	Modalidad aplicada a todos los trabajadores de la organización. Consiste en medir la frecuencia con la que se presentan determinadas conductas o comportamientos que muestran cómo se desempeña una persona en el trabajo. El propósito es identificar brechas entre el comportamiento actual y el deseado, dependiendo del puesto. A partir de estos hallazgos se determinan las competencias que es necesario fortalecer a través de diversos métodos, como capacitaciones, proyectos u otros.
<b>Conversaciones Ágiles</b>	Durante el proceso de evaluación del desempeño, una de las etapas se denomina entrevista. En esta etapa, el trabajador y la gerencia directa deben reunirse para retroalimentar su evaluación, desempeño y co-construir un plan de desarrollo. Luego del proceso de entrevistas y el cierre de este proceso, se realizan comités de talento, liderados por la subgerencia de talento y cultura, cuyos objetivos son discutir el desempeño y el potencial de todas las personas de la empresa, y en 2023 más de 40 Se realizaron reuniones de talento con las diferentes líneas jerárquicas donde se definen los planes de desarrollo de carrera. Este proceso es estratégico, ya

### 3.3.6

#### Incentivos de Largo Plazo para los Empleados (Aguas Andinas)

Aguas Andinas cuenta con un programa llamado Sequoia, en el que se pueden adquirir acciones de la controladora a un costo preferencial y con modalidades atractivas, lo que asegura que no se perderá al menos la inversión inicial. Este beneficio aplica para todos los trabajadores del grupo (el 45% lo utilizó en 2023), independientemente del puesto, y tiene una vigencia de 5 años.

Entre las variables evaluadas para estos incentivos se encuentran rubros como: Índice de Sostenibilidad y Economía Circular (Huella de Carbono, Tratamiento de Residuos, eficiencia energética), Índices de Sostenibilidad (DJSI, Huella Hídrica) y Proyectos de Cambio Climático, sobre los cuales se evalúa a Aguas Andinas como compañía.

Además de los programas ya publicados en la Memoria Anual, también existe un programa denominado Equipos Deportivos y Culturales, en el que los trabajadores forman un equipo con el objetivo de desarrollar un deporte y la empresa da apoyo económico a este equipo deportivo. Esta iniciativa es un beneficio para que los empleados de la empresa desarrollen actividades deportivas y culturales, recibiendo apoyo económico para promover una vida saludable, cuidando su estado físico y mental, de manera integral. Además, en el Edificio Corporativo de la Compañía existe una sala cuna bien equipada para uso exclusivo de la lactancia materna.

Además, según la ley chilena 20.545 los trabajadores de la empresa tienen el beneficio de licencia parental remunerada. Esta ley establece que la trabajadora tiene derecho a una licencia de maternidad de 6 semanas antes del parto (prenatal) y 24 semanas después del mismo (postnatal). El padre tendrá derecho a un permiso retribuido de cinco días en caso de nacimiento de un hijo, que podrá disfrutar a su elección desde el momento del nacimiento, y podrá ser continuo, excluido el descanso semanal, o repartido dentro del primer mes. desde la fecha de nacimiento. Esta licencia también se otorgará al padre que se encuentre en trámite de adopción y se computará a partir de la notificación de la resolución que concede el cuidado personal o acepta la adopción del menor, de conformidad con los artículos 19 y 24 de la Ley No. 19.620.

Más información acerca de esta ley está disponible en: [Ley 20.545](#)

La legislación chilena también señala casos especiales para los cuales existe

3.3.8

Tasa de Rotación de Empleados (Aguas Andinas)

La siguiente tabla muestra la tasa de rotación voluntaria de los últimos cuatro años. Se calcula a partir de la renuncia voluntaria dividida ppr el total de FTE y cubre el 100% de los FTE.

Año	2020	2021	2022	2023
Tasa de Rotación Voluntaria de Empleados	4,1	6,8	4,1	5 ,8



3.3.9

Tendencia del Bienestar de los Empleados (Aguas Andinas)

Desde 2023 la compañía estableció una metodología más estructurada para medir el bienestar de los empleados, ya que anteriormente se venían realizando mediciones, sin embargo, estas carecieron de seguimiento. Debido a esto, desde el año 2023 Aguas Andinas decidió aplicar el GPTW, el cual se realizará cada dos años en la empresa con el objetivo de tener un diagnóstico del clima organizacional, identificar brechas, trabajar en planes de acción y volver a medir para ver la evolución. y/o disminución de las brechas identificadas.

Satisfacción Laboral	La siguiente tabla muestra las afirmaciones utilizadas en la encuesta para evaluar diferentes aspectos del desempeño de los empleados.
	Cuando veo lo que he alcanzado, me siento orgulloso/a.
	Me siento bien con la forma en que contribuimos como organización a la comunidad.
	A la gente le gusta venir a trabajar aquí.
	Estoy orgulloso de decirles a los demás que trabajo aquí.
Propósito	Me gustaría trabajar aquí durante mucho tiempo.
	Recomendaría ampliamente esta organización a amigos y familiares como un excelente lugar para trabajar.
Felicidad	Mi trabajo tiene un significado especial: esto no es "sólo un trabajo".
	Siento que mi participación hace la diferencia.
	Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo.
	Nuestra infraestructura contribuye a un buen ambiente de trabajo.
	Tenemos beneficios especiales y únicos aquí.
Estrés	Este es un lugar divertido para trabajar.
	Considerándolo todo; yo diría que este es un gran lugar para trabajar.
	Me siento bien con la forma en que contribuimos como organización a la comunidad.
	Se anima a las personas a equilibrar su vida laboral y personal.

Los programas de seguridad y salud en el trabajo (SSO) de Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y ANAM han sido certificados bajo la norma ISO 45001, enfocada en estas materias, y que cubre al 100% de los trabajadores de estas empresas. Esto implica contar con programas para identificar riesgos operacionales, y reportarlos si encuentran actos y criterios peligrosos a sus comités paritarios y sedes. La empresa también realiza capacitaciones, especialmente en espacios reducidos, que es su principal riesgo.

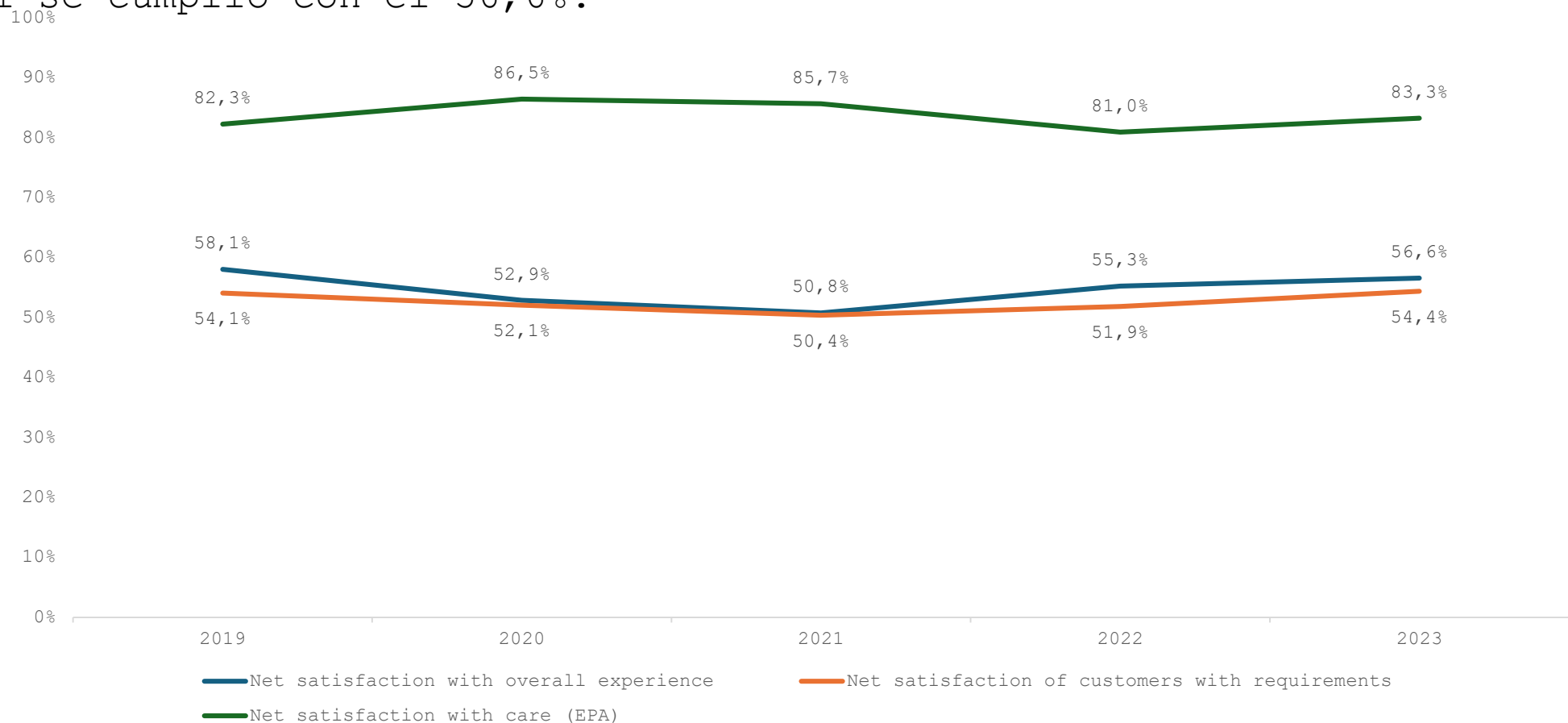
Además, Aguas Andinas afirma que existe un procedimiento para investigar accidentes de trabajo dentro de la certificación ISO 45001 que se ha implementado y que también es requerido por la ley chilena. Finalmente, los contratos con terceros también deben cumplir con los requisitos de adquisiciones y contratos en términos de SSO.

### 3.5.1

### Medición de la Satisfacción del Cliente (Aguas Andinas)

La empresa utiliza métricas internas y externas para evaluar la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. El siguiente gráfico muestra los resultados de las encuestas de los últimos cuatro años.

El objetivo para 2023 era alcanzar una tasa de satisfacción neta global del 57%, que casi se cumplió con el 56,6%.



### 3.6.1

## Política de Privacidad: Sistemas/ Procedimientos (Aguas Andinas)

El tratamiento de datos personales es un tema importante a nivel empresarial. Para Riesgo Tecnológico existe una hoja de ruta anual donde cada año se plantean nuevos riesgos y se evalúa la efectividad de los controles existentes. En caso de que esto no esté siendo efectivo, la empresa crea nuevos controles cada año.

Resumen de controles implementados:

- Actualización de la política de protección de datos
- Descargo de responsabilidad en el sitio web sobre el uso de cookies y datos
- Plan anual de sensibilización en materia de protección de la información y datos personales.
- Control de fuga de información
- Clasificación de estructuras y datos no estructurados.
- Cifrado de datos en reposo y en tránsito
- Anonimización de datos
- Perfilado de usuarios para sistemas y bases de datos.
- Control del uso de datos e información personal y corporativa en aplicaciones de IA
- Charlas y educación a proveedores respecto al cuidado de datos e información.

Aguas Andinas ha realizado análisis SROI para dos importantes programas: “El futuro es femenino” y el Fondo Startup. El primer programa tiene como objetivo capacitar y certificar a mujeres en el sector plomería, brindándoles herramientas prácticas y financieras, además de conocimientos sobre el ecosistema hídrico. El objetivo del segundo programa es proporcionar conexiones de agua potable y conexiones de alcantarillado a hogares vulnerables que no tienen capacidad financiera para pagarlas.

Todos los programas actualmente en ejecución cuentan con instancias de evaluación que consideran variables de impacto según los objetivos de cada programa.