

2006

Reporte de Sustentabilidad

Nivel de aplicación del GRI

	C	C ⁺	B	B ⁺	A	A ⁺
Presentación del perfil del G3	Reportar sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Reporte verificado por terceros	Reportar sobre todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Reporte verificado por terceros	Reportar los mismos requerimientos que el nivel B	Reporte verificado por terceros
Presentación de los sistemas de gestión G3	No es Requerido.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	
Indicadores G3 e indicadores Suplementos Sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito: social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito: económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, responsabilidad del producto.		Reportar cada indicador central de G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.	



Indice

2	Carta del Presidente
4	Presentación y alcance del reporte 2006
8	Agua, un recurso vital
26	Perfil de la Empresa
40	Desempeño Social:
42 *	Compromiso con los colaboradores
62 *	Compromiso con la comunidad
78 *	Compromiso con nuestros clientes
94	Desempeño Ambiental:
96 *	Compromiso con el medio ambiente
118	Desempeño Económico:
120 *	Compromiso como empresa
136	Indice de expectativas de los públicos de interés
138	Indice GRI



Carta del Presidente

Reporte Desarrollo Sostenible 2006

El ejercicio de reportar, que puede definirse como poner información propia en manos de otros, es un acto de transparencia inequívoco que cada día está siendo más importante en la gestión de todo tipo de instituciones. Por esto, nos hemos embarcado por segundo año consecutivo en el proceso de presentar nuestro comportamiento del ejercicio 2006, en base a la medición de las variables ambientales, económicas y sociales, de acuerdo con las pautas del Global Reporting Initiative (GRI). Los indicadores han sido definidos por los propios públicos de interés o stakeholders, quienes además han participado en el proceso de revisión e identificación de su alcance.

En este reporte hemos buscado mostrar con claridad el impacto de la implementación del Plan Aura, plan estratégico que fue enunciado en la versión 2005 del documento y que se ha constituido en eje de la gestión de la empresa. Éste define objetivos para clientes, autoridades, comunidades, accionistas y colaboradores, y en nuestra opinión, esta definición configura un punto de partida clave para una forma de trabajo socialmente responsable.

Medir y analizar nuestro propio desempeño, nos ha facilitado la implementación de estrategias de mejora continua, entendiendo que lo relevante es que sean otros quienes puedan revisar y opinar, de manera informada, sobre el valor de nuestra gestión en la sociedad.

Hemos asumido el compromiso de contemplar el futuro con una mirada de largo plazo, utilizando la creatividad, el ingenio y el conocimiento para encontrar soluciones a desafíos complejos como los que vemos día a día en la gestión de un recurso tan básico para la vida como es el agua. Y así, con el tratamiento de las Aguas Servidas, hemos impactado positivamente en el desarrollo de nuestra ciudad, con reconocidos beneficios como son el aumento de las hectáreas de riego con aguas descontaminadas, la disminución de enfermedades entéricas y la recuperación de los cauces de los ríos.

En sólo ocho años, hemos dado un salto cualitativo con el saneamiento de más del 70% de aguas servidas de la región. En esta misma línea, se presentó para su evaluación ambiental el Proyecto Mapocho Urbano Limpio, que permite descontaminar el cauce urbano del emblemático Río Mapocho y aumentar la cobertura de tratamiento a cerca de un 87%. Todo esto permitirá rescatar nuestro principal río para la ciudad, siendo así un espacio atractivo de recreación.

Como proyecto central del Plan Aura, hemos iniciado durante el ejercicio 2006 un programa de orientación al cliente, con iniciativas que cruzan transversalmente la organización para mejorar el servicio, la atención y la satisfacción. Así, pusimos en marcha nuestro Programa ADN, que involucra a toda la cadena de valor -colaboradores, contratistas y proveedores- con el que pretendemos construir una nueva cultura y un estilo de atención que permita a los clientes percibirnos como una empresa con verdadera vocación de servicio.

En el ámbito de los colaboradores, hemos ejecutado diversos planes de capacitación, retribución, compensación, seguridad y movilidad interna; implementando mejoras en los espacios físicos, promoviendo la mejora continua del clima organizacional y la excelencia en el trabajo; efectuando sistemas de evaluación integral que incluyen procesos de retroalimentación y seguimiento, participando además, del financiamiento a estudios de postgrado. Además, aumentamos la cobertura del Sistema de Gestión del Desempeño Crecer en un 32% y disminuimos en 20% la tasa de accidentabilidad, mediante la reducción del número de actividades con riesgo significativo, de 10 a 6.

En el ámbito de las comunidades, hemos continuado los programas Acuacido y Acuayuda, los cuales tienen por objeto promover conductas y valores que contribuyan a mejorar la calidad de vida, fomentando el respeto por el recurso agua y el medio ambiente. Así mismo, abrimos las puertas de nuestra planta La Farfana durante los fines de semana, invitando a las familias y vecinos de Pudahuel y Maipú a participar de la visita llamada "La Travesía del Agua". En este panorama familiar y educativo, más de 12 mil personas -entre niños y adultos- han tenido la oportunidad de conocer los procesos de descontaminación de las aguas servidas y el valor del ciclo integral, aprendiendo de manera entretenida a cuidar y respetar el medio ambiente.

Hemos trabajado en perfeccionar nuestra Política de Buen Vecino, dentro de la cual hoy se enmarcan todas las actividades y proyectos que emprendemos en los entornos de nuestras plantas, logrando construir canales de comunicación directos y permanentes, con organizaciones sociales y municipios aledaños. Así, hemos consolidado las Mesas de Trabajo y el programa "Sueños de Barrio", fondo social concursable a través del cual hemos apoyado a las organizaciones sociales del entorno de la Planta La Farfana.

Estamos trabajando con las autoridades que regulan y monitorean la gestión de Aguas Andinas, para desarrollar y mantener una cultura de confianza y transparencia, como también aportar a la elaboración de normativas y regulaciones que permitan la sostenibilidad de los recursos hídricos. En este sentido, Aguas Andinas ha realizado una activa participación en instancias públicas y privadas para la generación de mejores estándares normativos.

En Aguas Andinas hemos asumido que la Responsabilidad Social es una práctica que debe estar aplicada día a día, con el objetivo de conseguir que nuestro servicio a la comunidad se desarrolle en un contexto sostenible, de respeto y protección del medio ambiente.

Por todo ello, nuestro interés es trabajar en el desarrollo de un plan de gestión y mejora continua, donde nuestros públicos estén involucrados. Les invitamos a revisar este informe y que nos hagan llegar sus comentarios.

Se despide atentamente,



Alfredo Muñoz Sereno
Presidente del Directorio



Presentación y Alcance del Reporte

El año 2005, Aguas Andinas asumió el compromiso de informar anualmente a sus públicos de interés su desempeño social, ambiental y financiero, publicando sus resultados a través del primer Reporte de Desarrollo Sostenible, siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI). En dicha oportunidad se alineó con la versión de la Guía GRI 2002 (G2).

Para dar continuidad al compromiso adquirido por la Empresa de mantener la transparencia, es que publica su segundo reporte, correspondiente al ejercicio 2006, utilizando la tercera versión de la Guía del GRI (G3).

La diferencia más significativa en esta nueva versión es la incorporación de las expectativas razonables de los distintos públicos de interés, recogidas a través de jornadas de consulta.

Aguas Andinas reporta sólo la información correspondiente a las filiales sanitarias, pues éstas representan el 99,9% de participación en la sociedad.

Para elaborar este reporte y garantizar la objetividad de la información y la correcta utilización de la Guía, Aguas Andinas fue asesorada por una consultora externa que estuvo a cargo de levantar la información y redactar el informe con apego a principios de calidad tales como equilibrio, comparabilidad, precisión, claridad, fiabilidad y periodicidad.

Ha sido fundamental dar el paso de someter el presente reporte a verificación externa, tanto en el contenido, como en el proceso de elaboración, de acuerdo a los parámetros del GRI G3 que involucran la materialidad, participación de grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Proceso de elaboración del reporte

Aguas Andinas ha seguido estrictamente los principios orientadores del GRI para definir sus contenidos:

El principio de **materialidad** se aplicó a través de todo el reporte informando el impacto que genera la Compañía a través de indicadores específicos en el ámbito social, ambiental y financiero.

Los datos reportados permiten a los lectores evaluar de manera objetiva el desempeño de la Compañía, pues ofrece una visión equilibrada de sus logros, retrocesos y oportunidades de mejora, dando cuenta del principio de **exhaustividad**.

La **participación de los públicos de interés**, mediante la consulta, fue el marco de referencia para conocer de manera más exhaustiva cuáles son sus expectativas y preocupaciones respecto del desempeño de Aguas Andinas, y así poder incluirlas en el reporte. La metodología utilizada se basa en los criterios del "Stakeholders Map: Guía para el análisis del entorno social de una empresa" (Gestión Social, 2006), la cual permitió identificar 15 públicos de interés, entendidos como aquellas personas que influyen o son influenciadas por la gestión de la Compañía.

Aguas Andinas realizó tres talleres de consulta donde participaron representantes de diversos públicos de interés identificados por la empresa, dentro de los cuales se encuentran: Fundación Casa de la Paz, Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA), Universidad Alberto Hurtado, Chilectra, representantes sindicales, colaboradores, Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), Acción RSE y municipalidades de la zona centro y sur de la Región Metropolitana.

Además, se puso a disposición de la totalidad de los públicos de interés una herramienta on-line para evaluar el reporte 2005 y explicitar contenidos que les interesaría revisar en el siguiente reporte.

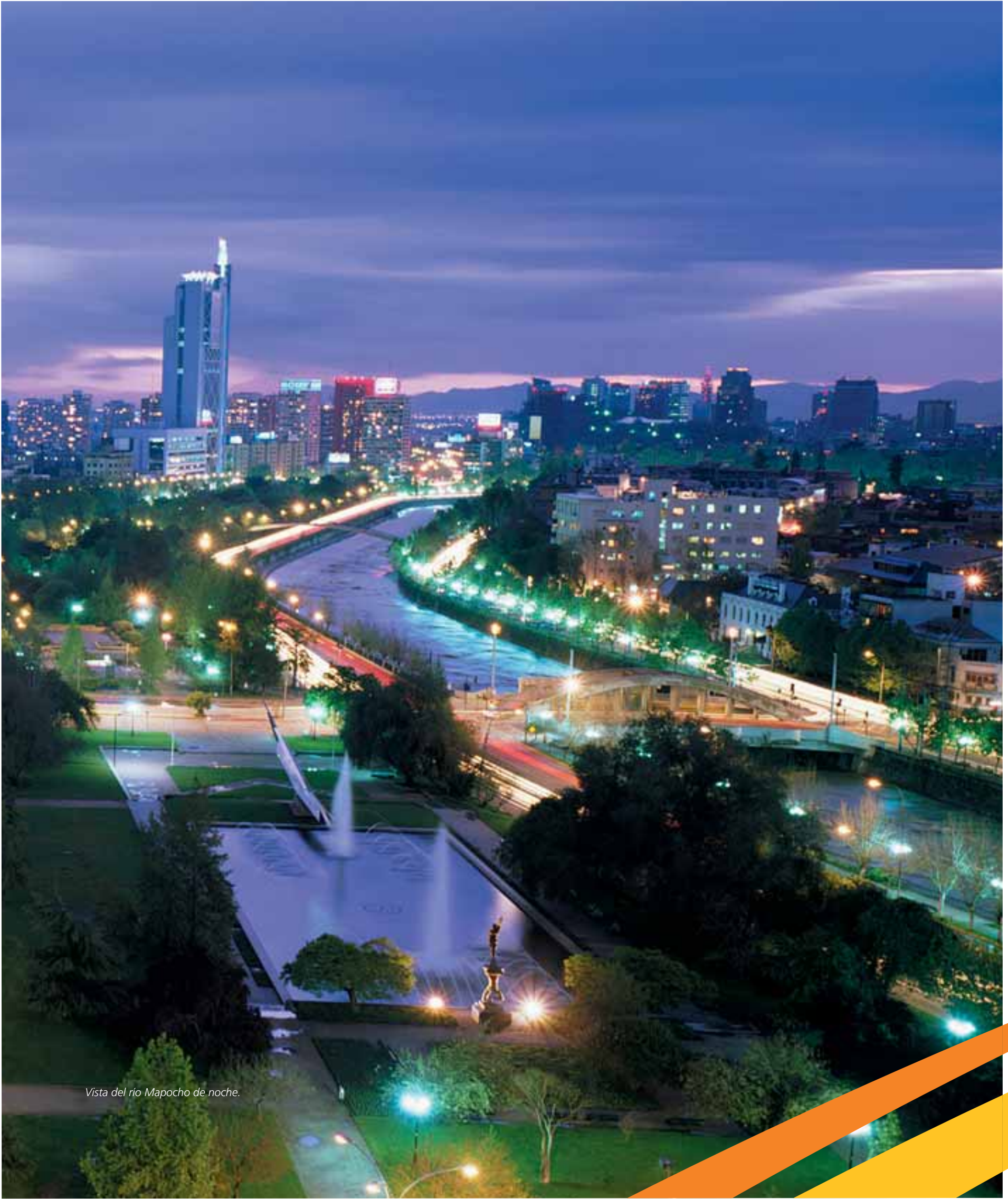
Ellos entregaron su visión respecto del comportamiento de la empresa y especificaron los temas que, a su juicio, debían ser abordados en este reporte. (Ver resumen de expectativas recogidas a través de canales de comunicación con los públicos de interés).



Metodología en la elaboración del reporte de sostenibilidad

La metodología usada en la elaboración del Reporte de Aguas Andinas se dividió en ocho etapas:





Vista del río Mapocho de noche.

Agua, un recurso vital

- * Agua, un recurso vital
- * El cambio climático
- * El agua y su situación actual
- * Gestión integral del ciclo del agua
- * Proceso de producción y tratamiento del agua

En el mundo actual, el agua se ha tornado un recurso cada vez más necesario y escaso. El cambio climático, entre otros agentes, podría afectar la sostenibilidad de este elemento, lo que genera una urgente necesidad de realizar una gestión responsable del ciclo hidrológico, utilizando la tecnología y la ciencia en beneficio de la vida de los habitantes de la cuenca.

Aguas Andinas lleva a cabo la gestión integral del ciclo del agua con el fin de preservar este recurso y asegurar su suministro para las futuras generaciones.

El cambio climático

El cambio climático, entendido como variaciones en la temperatura a nivel planetario, es un fenómeno causado por una alteración en la composición de la atmósfera, producida a su vez por efecto de los denominados gases de efecto invernadero, tales como el dióxido de carbono (CO_2) o el gas metano (CH_4).

Para Aguas Andinas éste es un tema fundamental, ya que las variaciones en la temperatura tienen como consecuencia la disminución de las precipitaciones, el aumento de la evaporación, variación en el caudal de los ríos, aumento de las crecidas, sequías y cambios en los parámetros físico-químicos del agua (reducción del contenido de oxígeno y alteraciones de las condiciones bacteriológicas), lo que pone en riesgo la disponibilidad y calidad de su principal materia prima, el agua cruda.

Este escenario hace aún más urgente la protección del recurso y representa un gran desafío para Aguas Andinas, debido a la necesidad de equilibrar la entrega de un suministro continuo y de calidad de agua potable y la protección de las fuentes de agua generando el menor impacto posible.

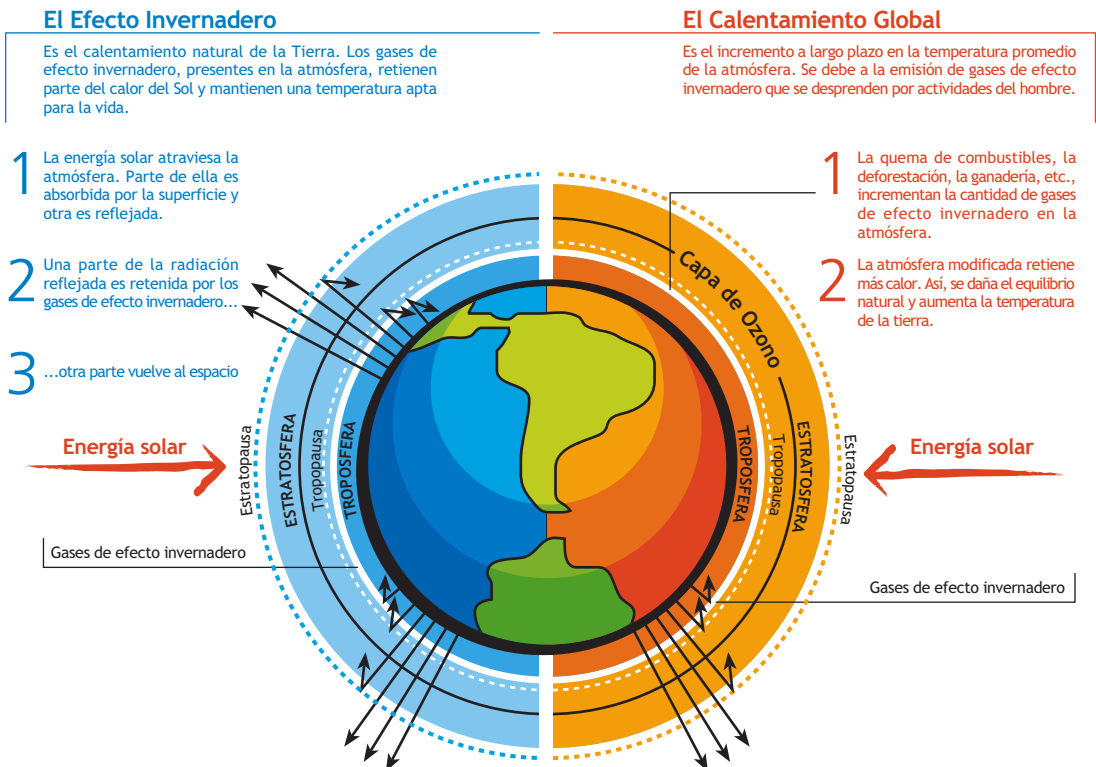
Actualmente la Empresa efectúa sus procesos productivos alineados a las tendencias mundiales de protección del agua, estableciendo derechos y responsabilidades en relación al recurso, tales como marcos para la extracción, indicadores de calidad, definición de roles que debe cumplir el gobierno, las empresas y las entidades fiscalizadoras. A esto se suma, la construcción de infraestructura necesaria para producir y tratar el agua, tal como sistemas de alcantarillado, diques, represas, tuberías, etc.

Todos los procesos realizados por la Compañía están basados en una gestión integral del ciclo del agua, incluyendo un monitoreo constante del estado de las fuentes de captación, con el objeto de producir agua potable y tratar las aguas servidas buscando la máxima eficiencia posible.

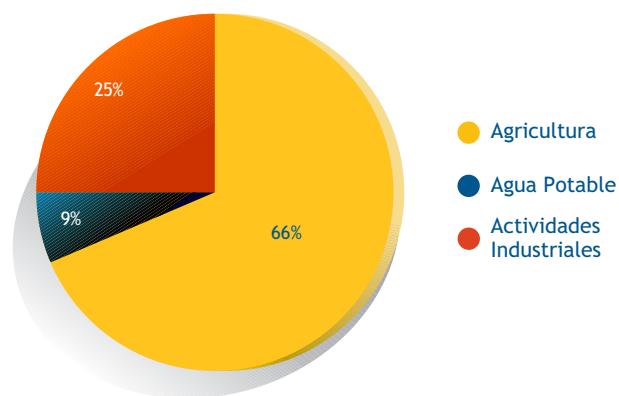
A la Gestión de las Cuencas Maipo-Mapocho bajo una mirada de desarrollo sostenible, se suman otras actividades que contribuyen a disminuir el impacto ambiental, tales como el uso del gas metano -uno de los subproductos del tratamiento de las aguas servidas- como carburante natural, lo que ha permitido disminuir el uso de combustibles fósiles para los procesos del tratamiento de las aguas servidas.

Así mismo, la restitución de las aguas servidas tratadas al medio ambiente para que puedan continuar su ciclo vital y la creación del Parque Natural Aguas de Ramón, han permitido poner a disposición de la población cerca de 3.300 hectáreas de áreas verdes útiles tanto para la realización de actividades al aire libre, como para la descontaminación de la capital.

De igual modo, trabaja de manera cooperativa con entidades fiscalizadoras y de gobierno, participando activamente en instancias encargadas de generar políticas adecuadas para el cuidado y sostenibilidad del recurso, para así alcanzar una gestión integral de la cuenca.



Usos del Agua Dulce



Fuente: World Water Assessment Program

El agua y su situación actual

Tres cuartas partes de la superficie de la Tierra están cubiertas de agua, lo que se traduce en aproximadamente 1.400 millones de km³ de este elemento. Sin embargo, sólo el 3% de este total corresponde a agua dulce, aquella que es posible utilizar para consumo humano, agrícola e industrial. El otro 97% es salado.

En nuestro planeta, los depósitos de agua dulce aprovechables -como lagos, ríos, esteros, pozos y acuíferos naturales- son limitados, razón por la cual es fundamental que su manejo sea eficiente y responsable.

Gestión adecuada

La continua disminución de los recursos hídricos es motivo de creciente preocupación global.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) -en el Informe de Desarrollo Humano 2006, denominado: "Más allá de la escasez: Poder, pobreza y la crisis mundial del agua"- define el problema del acceso al agua potable y saneamiento como un asunto crítico que si no se enfrenta a tiempo podría llegar a impedir alcanzar las metas del milenio.

Por su parte, la Organización de Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) se encuentra en la tercera fase del Programa Hidrológico Mundial (WWAP), iniciativa intergubernamental que investiga y entrega lineamientos para que los países integren un enfoque de protección del agua desde el punto de vista social, ambiental y económico.

Para asegurar la disponibilidad actual y futura del vital elemento, es imprescindible un manejo adecuado y equitativo, es decir, una Gestión Integral de su ciclo, tal como propone el Segundo Informe sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo (WWAP 2006)¹.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) por su parte, proclamó al período comprendido entre los años 2005 y 2015 como la década internacional de la acción para la protección del recurso hídrico, llamado "Agua para la Vida", instancia que busca promover herramientas que permitan la explotación sostenible del elemento, con el fin de asegurar su acceso y cuidar su calidad.

Además, uno de los objetivos de desarrollo del milenio de la ONU -plan convenido por sus 192 estados miembros- es garantizar la sostenibilidad del medio ambiente de aquí al 2015 a través de tres acciones específicas relacionadas con el cuidado del agua:

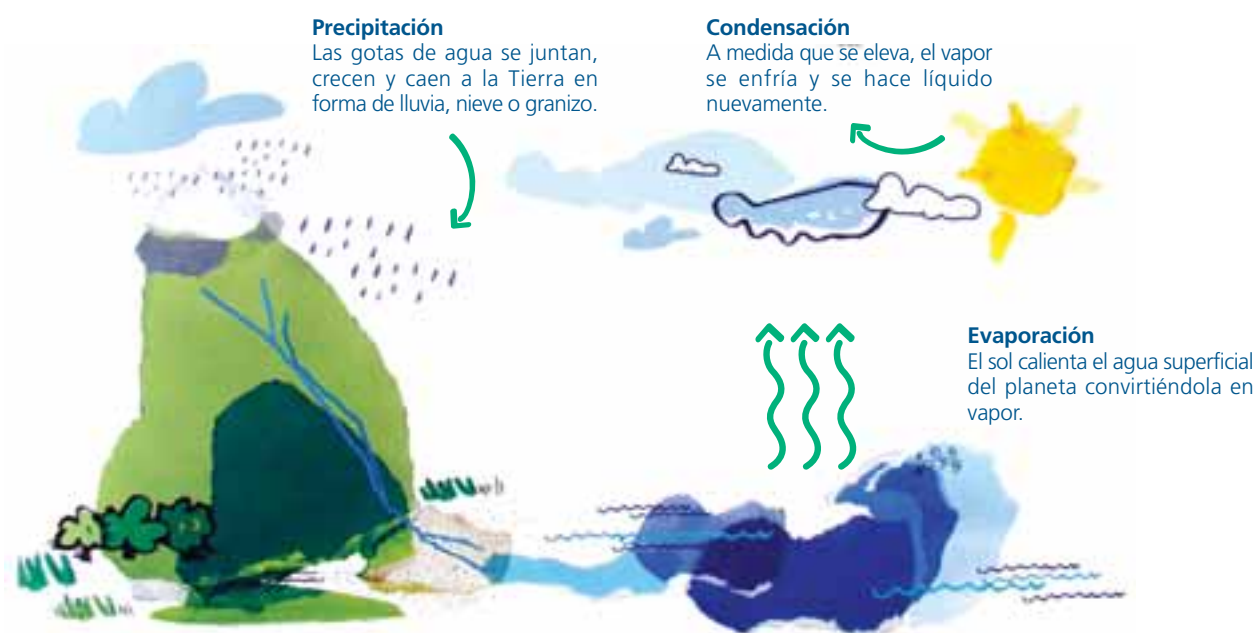


- * Incorporar los principios de desarrollo sostenible en las políticas y programas nacionales y revertir la pérdida de recursos del medio ambiente.
- * Reducir a la mitad el porcentaje de personas que carecen de acceso al agua potable.
- * Mejorar considerablemente la vida de por lo menos cien millones de habitantes para el año 2020.

Agbar, socio controlador de Aguas Andinas, junto a otras 11 empresas agrupadas en torno al Foro de Reputación Corporativa, lanzaron la campaña "2015, un mundo mejor para Johana", cuyo fin es ayudar a divulgar dichos objetivos, y contribuir con ellos mediante el aporte de proyectos, conocimiento y medios específicos, relacionados a la actividad concreta de cada una de estas organizaciones participantes.

¹ World Water Assessment Programme (WWAP) Informe 2006 elaborado por agencias y secretarías de las Naciones Unidas.

CICLO DEL AGUA



Aguas Andinas, como la empresa de servicios sanitarios más importante del país, se hace parte de este desafío de desarrollo e incorpora el concepto de sostenibilidad en su gestión integral del ciclo del agua. De este modo, asegura un suministro continuo y de calidad, protegiendo y promoviendo el cuidado de las fuentes hídricas de extracción, minimizando el impacto ambiental de sus operaciones y reintegrando al medio ambiente las aguas servidas tratadas, lo que además permite disminuir los riesgos por enfermedades entéricas, recuperar cauces, cuidar el entorno y los canales de regadío en beneficio de la agricultura.

Aguas Andinas destina aproximadamente 92 millones de pesos anuales en su proceso productivo, permitiendo satisfacer las demandas de los habitantes de Santiago.

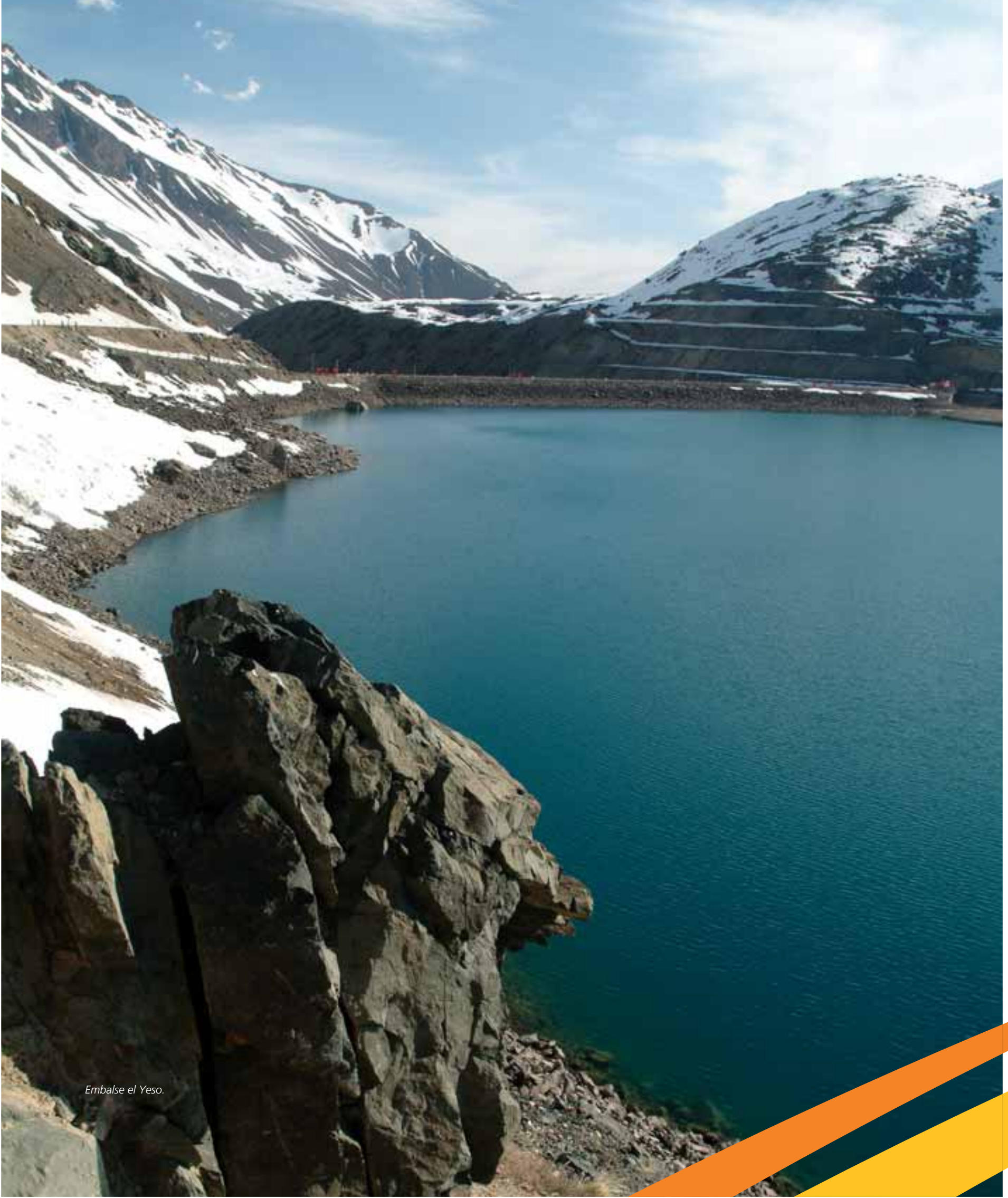
Aguas Andinas contribuye a la sostenibilidad del recurso mediante una gestión integral del ciclo, responsabilizándose de captar recursos con mínimo impacto, potabilizando el agua para el consumo de los habitantes de la Cuenca de Santiago, transportándola a través de miles de kilómetros a los hogares y, finalmente, tratando las aguas servidas para devolverlas limpias al medio ambiente, aportando con ello a la estrategia de desarrollo sostenible de la ciudad.

Gestión integral del ciclo del agua

La gestión integral del ciclo del agua involucra: captar agua cruda en su estado original, convertirla en potable en las plantas de producción y realizar su distribución hasta cada hogar, industria o comercio de la Región Metropolitana.

Diariamente se transportan aproximadamente 1.538.383 m³ de este elemento, a través de tuberías que alcanzan los 12.480 km. Posteriormente, se efectúa la recolección de las aguas utilizadas, las cuales son conducidas a las plantas de tratamiento de aguas servidas para su depuración y saneamiento. Finalmente, las aguas descontaminadas son restituidas al medio ambiente, contribuyendo a la recuperación de cauces, protección del entorno y canales de regadío.





Embalse el Yeso.

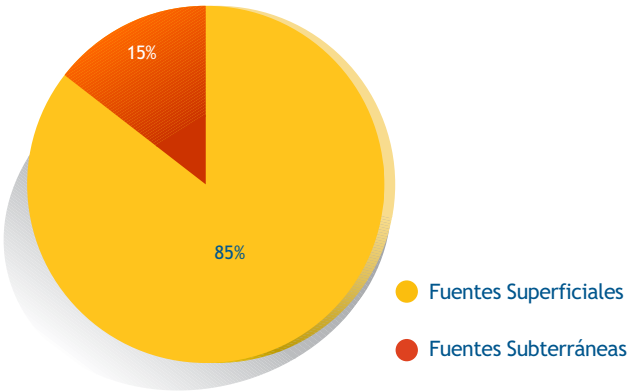
Proceso de producción y tratamiento de agua

1. Captación: De dónde sale el agua

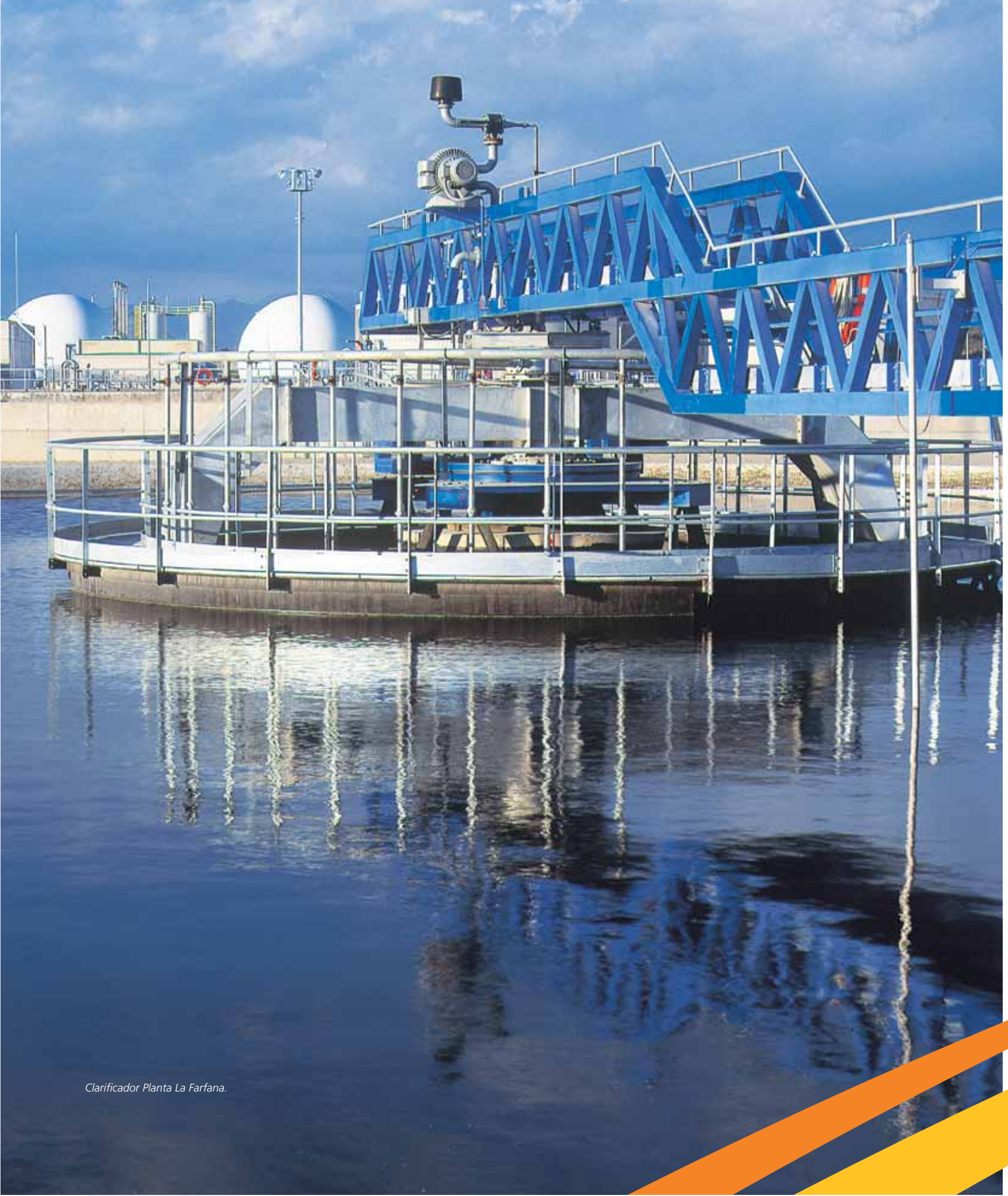
Aguas Andinas capta el agua cruda de fuentes principales -entre las que se encuentran los ríos Maipo y Mapocho- y de otras secundarias, que corresponden a los acuíferos naturales que corren subterráneamente por su zona de concesión.

Para asegurar el suministro, incluso en eventos de sequías prolongadas, la Compañía cuenta con reservas adicionales, como el Embalse El Yeso, con capacidad de 250 millones de m³, la Laguna Negra y Lo Encañado, con una capacidad de 600 millones de m³ y 50 millones m³, respectivamente.

Agua Requerida para Abastecer a la Región Metropolitana



Fuente: Aguas Andina S.A.



Clarificador Planta La Farfana.

2. Producción: La potabilización del agua

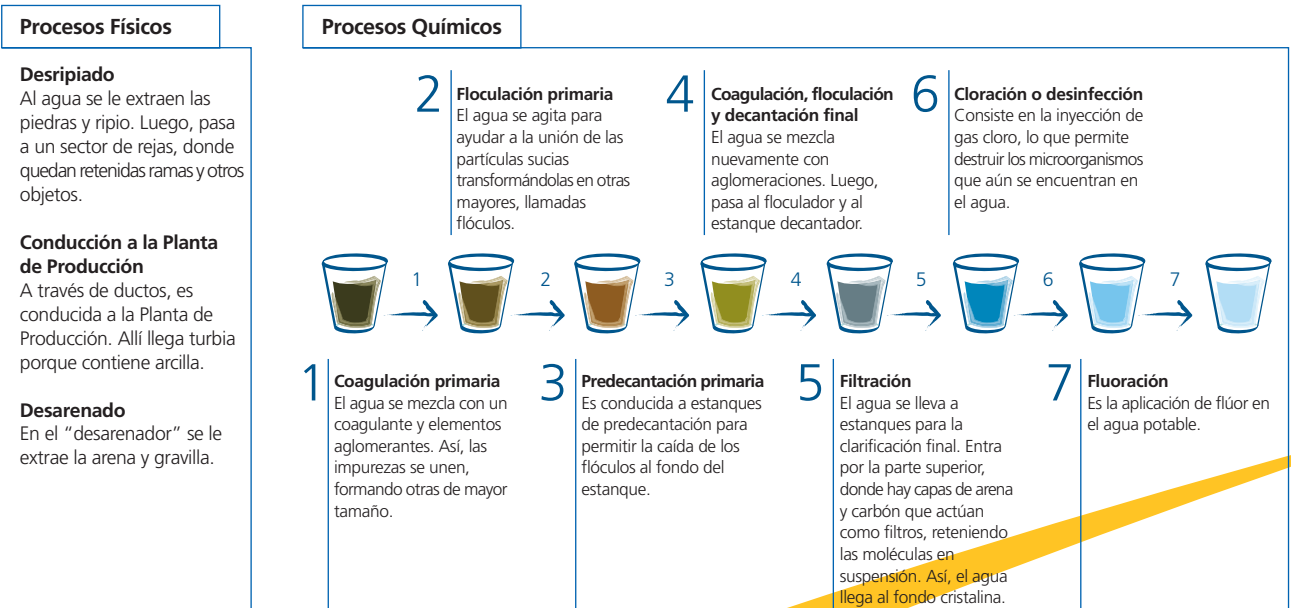
El agua cruda es llevada a las plantas de producción de Aguas Andinas, que en conjunto permiten producir hasta 22 mil litros de agua potable por segundo, lo que equivale a 88 mil vasos de agua.

En estas instalaciones se desarrolla un complejo proceso de potabilización, en el que se filtra, limpia y adicionan elementos químicos que permiten que el agua sea apta para el consumo humano.

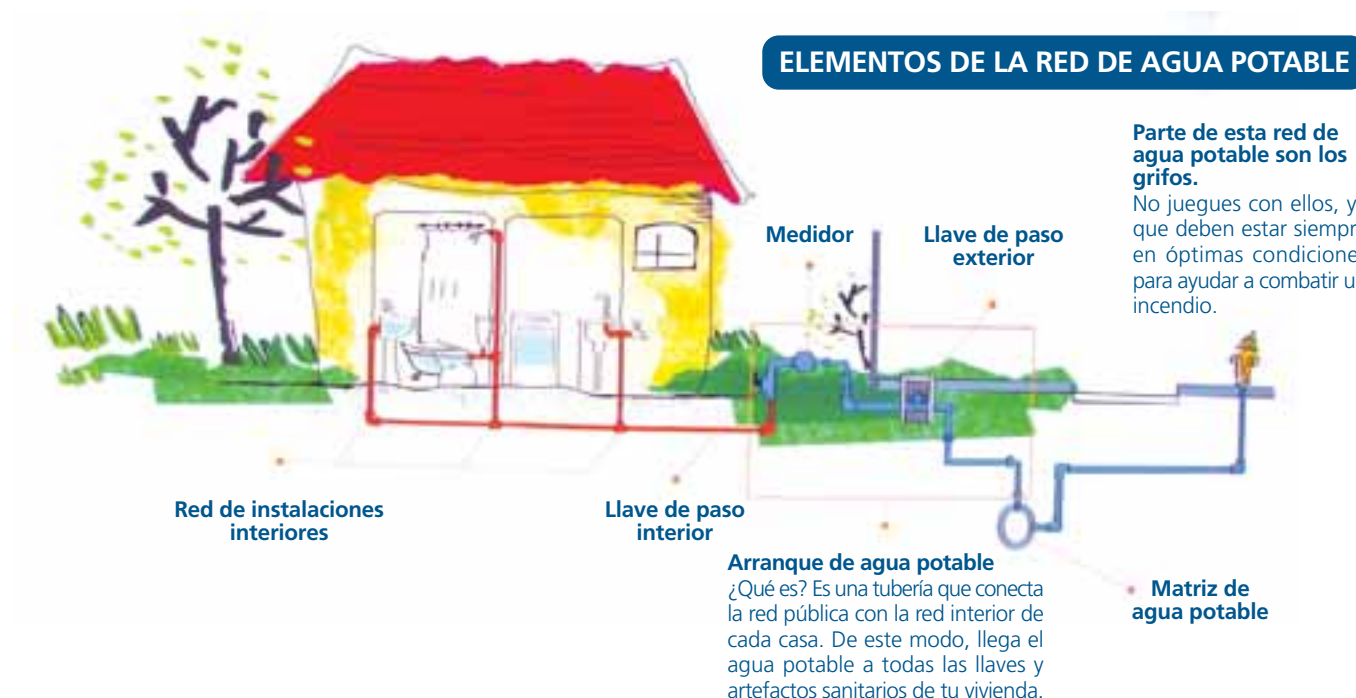
En el 2006, la producción total de agua potable medida a la salida de las plantas fue de 668,2 millones de m³; de ellos, 584,5 millones de m³ correspondieron a aguas superficiales y 83,7 millones de m³ a aguas subterráneas.



Proceso de Producción de agua potable







3. Distribución: Cómo llega el agua a nuestra casa

El agua, una vez potabilizada, fluye desde las plantas de producción a través de cinco grandes acueductos hasta llegar a los estanques de almacenamiento.

En total, la Compañía posee 188 estanques con capacidad para almacenar un total de 950 millones de litros de agua potable, lo que equivale a 380 piscinas olímpicas.

Desde estos estanques, el agua es transportada a todos los clientes de Aguas Andinas en la Región Metropolitana, a través de su red de distribución que alcanza 12.480 kilómetros de tuberías subterráneas, equivalente a la distancia que existe de Santiago a Roma en línea recta.

4. Recolección: A evacuar las aguas utilizadas

Una vez utilizadas, las aguas servidas son evacuadas eficientemente mediante la red de recolección de Aguas Andinas, que alcanza un total de 10.079 kilómetros de alcantarillado, largo similar al que posee la costa del Pacífico desde Visviri hasta el Cabo de Hornos en Chile.

Este sistema permite recolectar las aguas servidas desde casas, edificios o empresas, y conducir las hasta las plantas de tratamiento de un modo seguro, evitando su contacto directo con la población.



Planta La Farfana.



Consejos para detectar filtraciones de agua:

Existen pérdidas o filtraciones de agua potable que se ven a simple vista, como una llave goteando o el agua que cae al suelo desde el estanque del WC. Sin embargo, existen otras difíciles de detectar ya que no se ven ni se escuchan y, por lo general, son las que producen las pérdidas más importantes. Estas pueden encontrarse en el tramo de la cañería que existe entre el medidor y la vivienda o en algún punto del recorrido interior de la casa, en cuyo caso sí pueden existir indicios externos, como paredes húmedas.

Para detectar filtraciones en el WC:

Sin tirar la cadena, agregue colorante (jugo en polvo) en el estanque. Si el agua de la taza comienza a teñirse de color, significa que hay una pérdida. Es recomendable efectuar a la brevedad la reparación, porque puede significar un aumento considerable del consumo de agua potable.

Para detectar una filtración escondida:

Anote lo que marca el medidor de agua en la noche, antes de acostarse. Si a la mañana siguiente ha avanzado la numeración del medidor, sin que se hayan utilizado los artefactos durante la noche, significa que hay una fuga de agua potable en algún lugar de la instalación interior.

Consejos para el ahorro de agua:

- Mientras se lave los dientes, no deje el agua corriendo.
- Al cocinar, mida bien la cantidad de agua que necesita hervir. Si llena el recipiente más allá de lo necesario se derrochará el líquido sobre la cocina y mediante la evaporación.
- Ordene los platos y las ollas antes de fregarlos. Remoje y enjabónelos todos de una vez, con la llave cerrada. Luego, enjuague todo junto.
- Planifique el lavado de la ropa. Por cada carga en la lavadora se gastan 200 litros de agua, por lo que es mejor esperar a tener prendas suficientes para llenarla.
- No utilice el chorro para lavar los vegetales, pues se desperdicia mucho líquido. Es preferible que use un envase donde los lave todos juntos. Luego puede reutilizar el agua para regar las plantas.

Consejos para cuidar el alcantarillado:

En la vía pública:

- No abra las tapas del alcantarillado en días de lluvia.
- No bote hojas secas, basura, ni escombros en las rejillas de sumideros y/o cámaras.

En la casa o edificio:

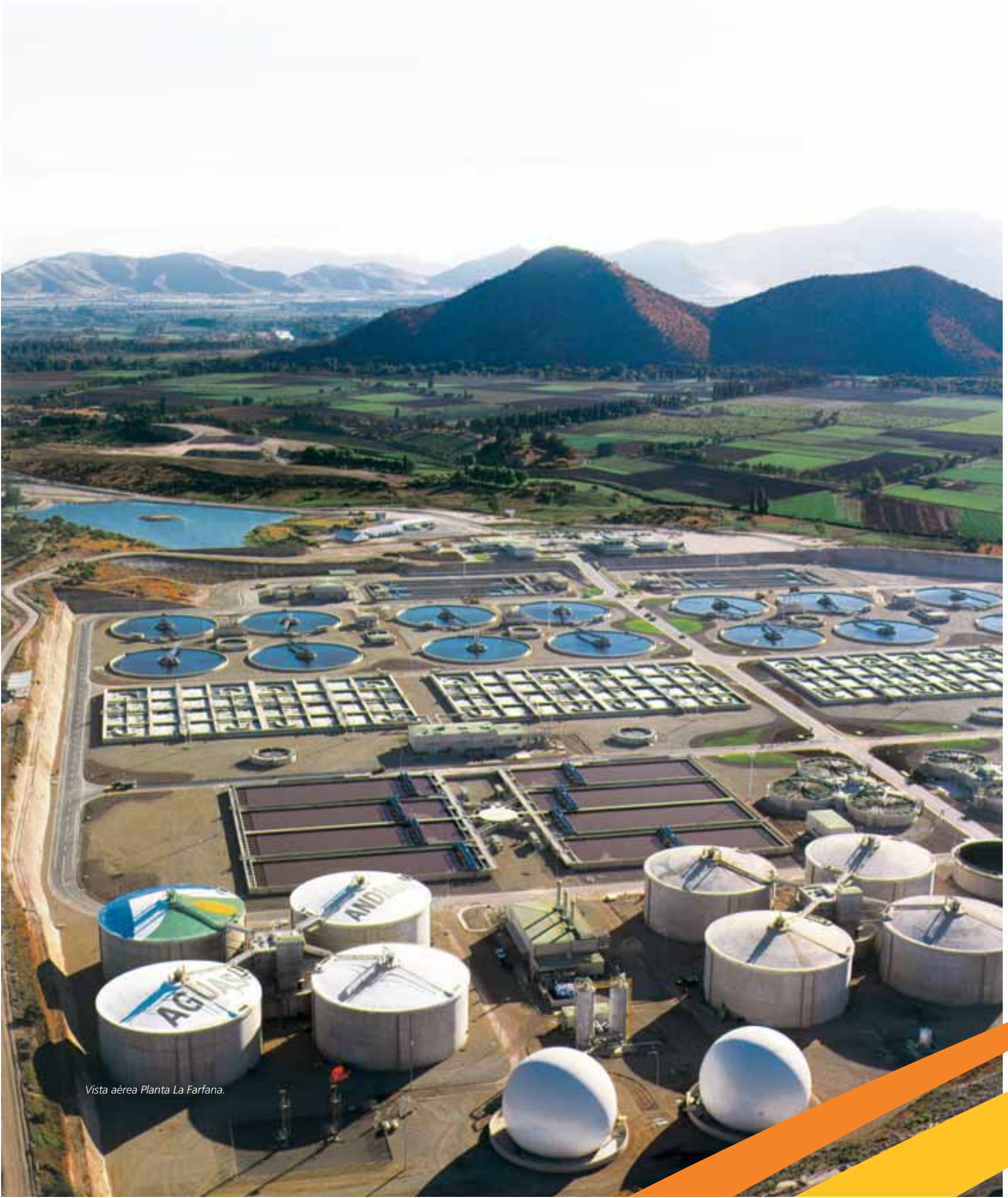
- Cuide las tapas de las cámaras del alcantarillado. Si se rompen, pueden ingresar escombros y basuras provocando obstrucciones o rebases en la vía pública o al interior del domicilio. Por esta razón, evite el tránsito o estacionamiento de los vehículos sobre éstas, y en caso de estar rotas dé aviso a la Compañía.

En la cocina:

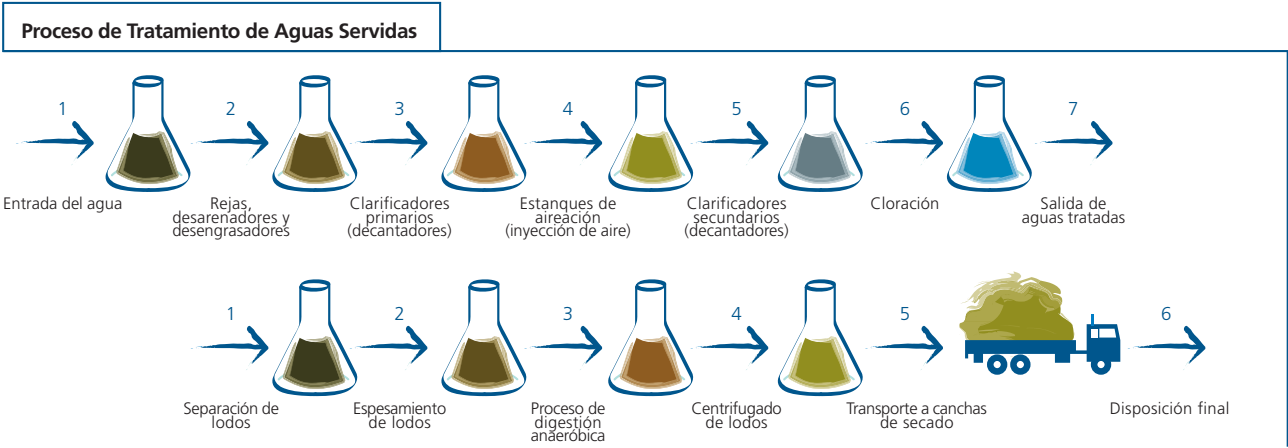
- No arroje al lavaplatos los desperdicios de los alimentos. Para evitarlo, utilice rejillas.

En el baño:

- Use un papelerero junto al WC para la basura. Nunca tire restos de fruta, envases o bolsas plásticas, algodón, pañales, colillas de cigarrillos o cartón.
- Mantenga en buen estado la tina y el lavamanos. No bote papel, plásticos o cualquier elemento que pueda causar obstrucciones.



Vista aérea Planta La Farfana.



5. Tratamiento: Cómo se depura el agua utilizada

Las aguas servidas son transportadas por tuberías (denominadas emisores, si sólo transportan, o interceptores, si interceptan aguas servidas) hasta las plantas de tratamiento, instalaciones que permiten la depuración y descontaminación de las aguas residuales.

Aguas Andinas cuenta con dos grandes plantas de saneamiento en Santiago: El Trebal y La Farfana, más nueve instalaciones en localidades aledañas y tres en la zona nororiente de la capital.

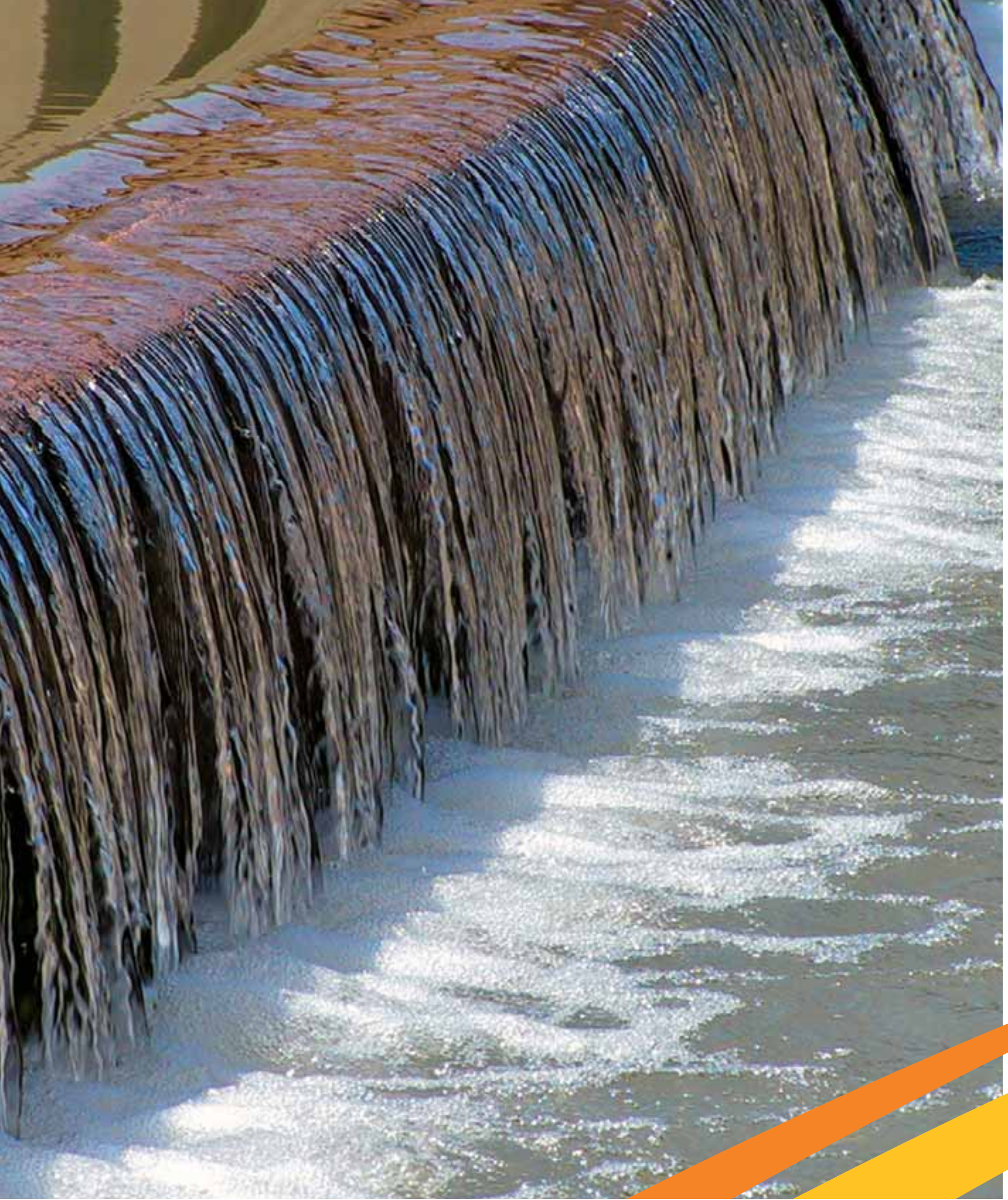
En conjunto, estas instalaciones depuran un 68% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Cuenca de Santiago.

Durante el 2006, la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana descontaminó un total de 228,3 millones de m³. En tanto, El Trebal depuró un total de 107 millones de m³ de las áreas sur y sur poniente de Santiago.

Beneficios del tratamiento de aguas servidas	
Sociales	Disminución de enfermedades entéricas, como cólera, tífus, hepatitis, etc.
	Creación de diez mil puestos de trabajos directos e indirectos durante el desarrollo del Plan de Saneamiento Hídrico.
Económicos	Mayor competitividad para el sector agrícola y turismo.
	Acceso a mercados más exigentes (Tratados de Libre Comercio).
Medioambientales	Saneamiento de los ríos Maipo, Mapocho y del Zanjón de la Aguada.
	Recuperación de 130 mil hectáreas agrícolas para riego con aguas limpias.
	Creación de áreas verdes y de esparcimiento en la ribera de los ríos y cauces naturales que atraviesan la ciudad.
País	Ubicación de Santiago a la altura de las grandes capitales del mundo con altos estándares de cobertura y acceso a agua potable y alcantarillado.

Fuente: Aguas Andinas S.A





6. Restitución: Qué pasa con el agua tratada

El agua tratada es devuelta al medio ambiente para continuar con su ciclo integral, contribuyendo a la recuperación de las riberas, creación de canales de regadío y de esta manera, otorgar sostenibilidad al recurso.



La sostenibilidad de los recursos hídricos precisa un enfoque de gestión integral de su ciclo. Aguas Andinas desempeña sus actividades con plena conciencia de la responsabilidad que significa equilibrar los requerimientos actuales de abastecimiento con las necesidades futuras de las próximas generaciones.



Perfil de la Empresa

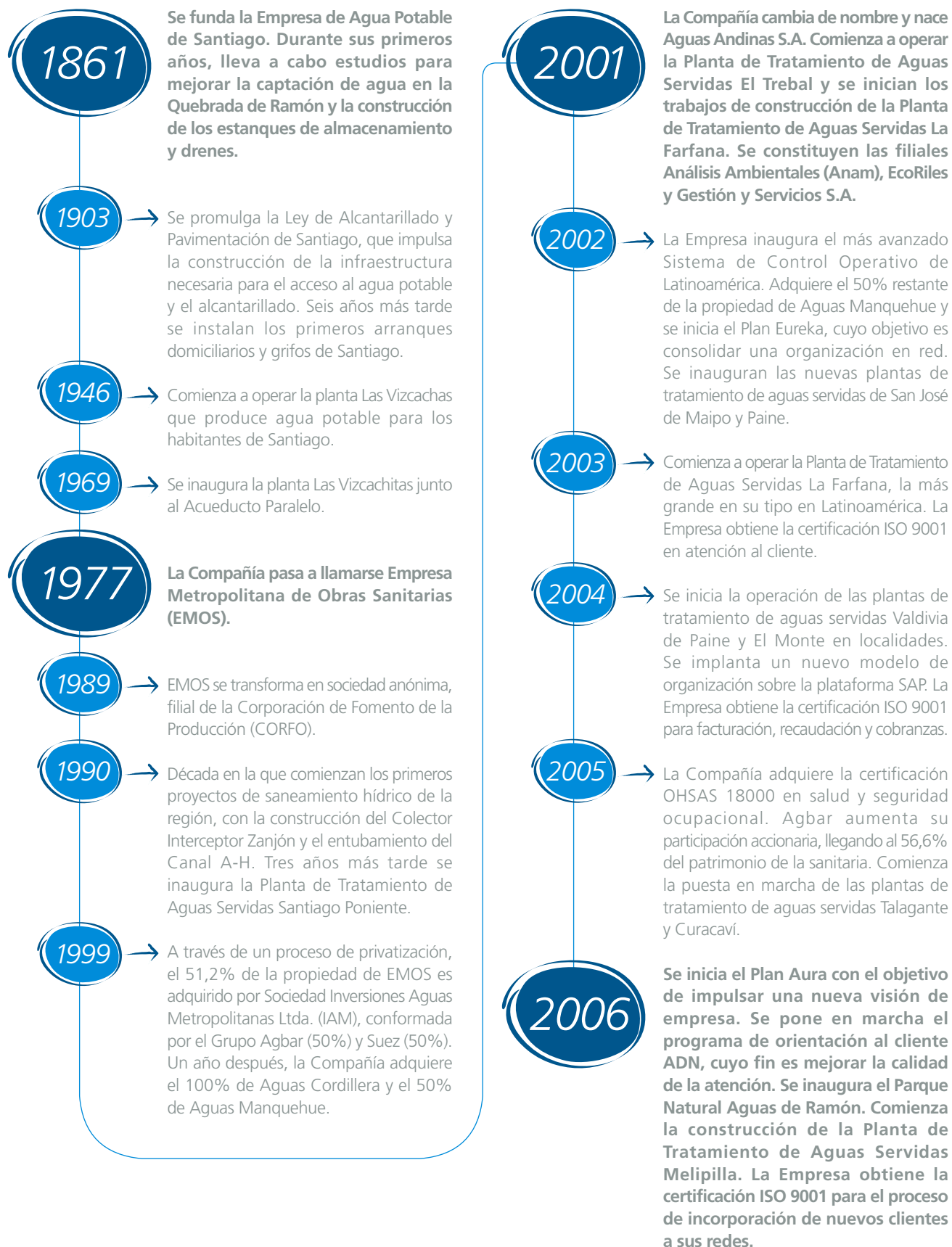
- * Historia
- * Aguas Andinas
- * Bases sólidas
- * Gobierno Corporativo
- * Empresas del Grupo
- * Membresías y asociaciones
- * Compromisos voluntarios
- * Premios y distinciones
- * Estrategia de negocio

Aguas Andinas es la principal empresa de servicios sanitarios del país, abasteciendo a más de seis millones de personas que habitan la Región Metropolitana, en una superficie de 70 mil hectáreas correspondientes a su zona de concesión, con un total de 1.550.008 clientes de agua potable y 1.520.662 con servicio de alcantarillado. Con una cobertura del 100% de agua potable y de 68% de aguas servidas.

Historia

Desde 1861 hasta hoy

Una trayectoria de 145 años permite a Aguas Andinas entregar un servicio seguro, confiable y de calidad.



Aguas Andinas

Aguas Andinas es una sociedad anónima abierta, que junto a sus filiales sanitarias -Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y Aguas Los Dominicos- se dedica a la prestación de servicios relacionados con el suministro de agua potable y el tratamiento de aguas servidas para aproximadamente seis millones de habitantes de la Cuenca de Santiago.

Su área de concesión abarca 33 comunas del Gran Santiago y 15 localidades aledañas: Colina, Cerrillos, Calera de Tango, Talagante, Padre Hurtado, Peñaflor, El Monte, Buin, Paine, Pirque, San José de Maipo, Curacaví, Isla de Maipo, Melipilla y Til Til.

En el año 2006, Aguas Andinas atendió a más de 1,5 millones de clientes, entre residenciales, comerciales e industriales, gracias al trabajo profesional de 1.282 colaboradores. Además, fue la Compañía que creó mayor valor en el sector de servicios básicos, destacándose dentro de una industria que opera en un mercado altamente regulado.

La Empresa, controlada por la Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A. (Agbar), ha obtenido un fuerte crecimiento gracias a grandes inversiones, un control de gestión eficiente y la búsqueda de nuevos ingresos mediante servicios a terceros.

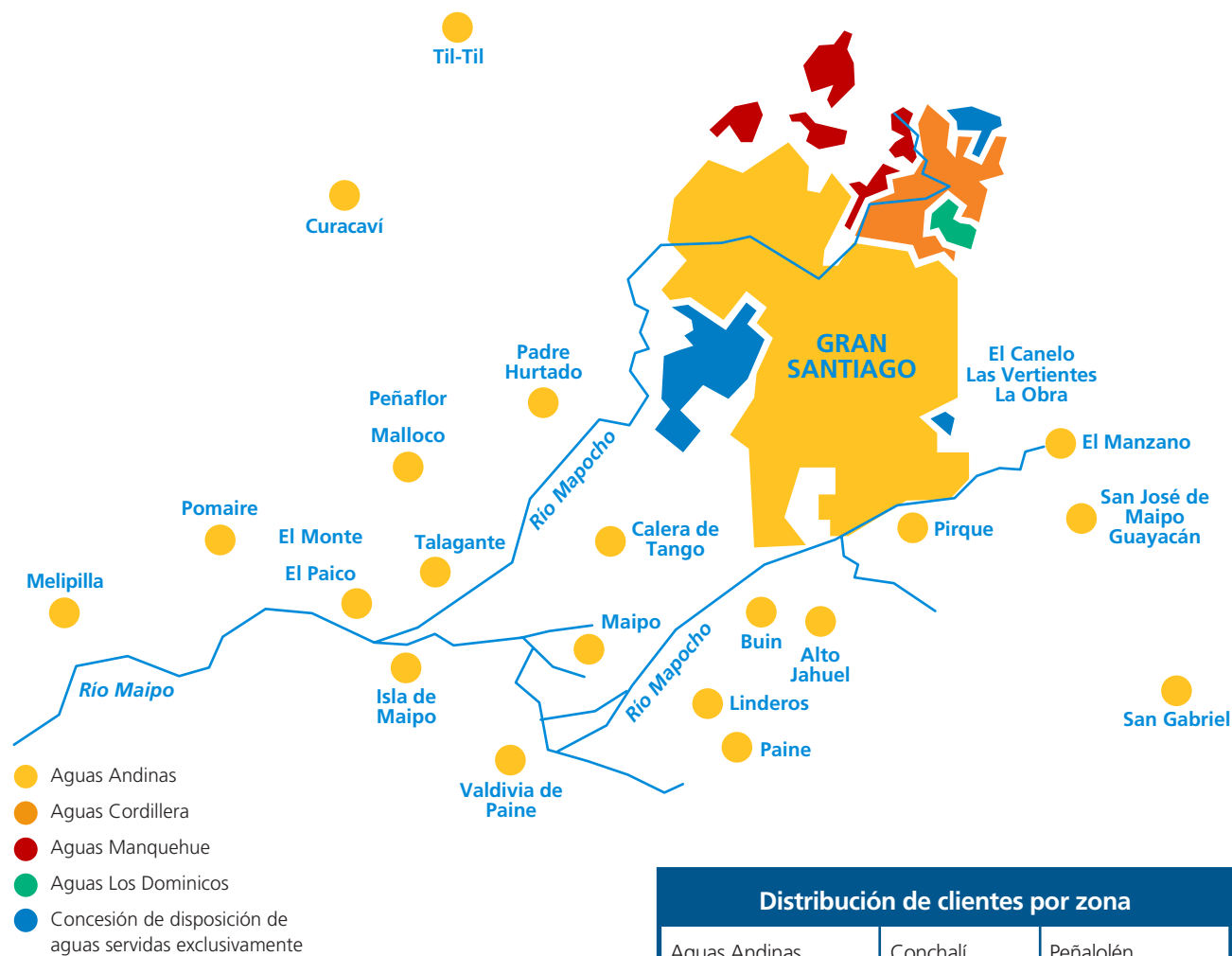
Aguas Andinas en cifras		
	2005	2006
Total de clientes	1.502.634	1.550.008
Población total atendida	5.344.782	5.451.556
Total cobertura agua potable	100%	100%
% de aguas servidas tratadas	67%	68%
Longitud total red de distribución	12.292 kilómetros	12.480 kilómetros
Longitud total red de recolección	9.950 kilómetros	10.079 kilómetros
Total plantas de tratamiento de aguas servidas	12	14
Total plantas de producción de agua potable	15	15

Fuente: Aguas Andinas S.A.

Aguas Andinas mantiene altos estándares de cobertura, similares a los países desarrollados, los que alcanzan:

- * 100% de abastecimiento de agua potable en la zona de concesión.
- * 98,4% de cobertura en alcantarillado.
- * 68% de tratamiento de aguas servidas.

Mapa de distribución (Santiago y localidades aledañas)



Distribución de clientes por zona	
Antilco	495.443
Cordillera	122.077
Mapué	363.873
Mapocho	467.016
Maipo	101.599
Total	1.550.008

Fuente: Aguas Andinas S.A.

Distribución de clientes por zona		
Aguas Andinas	Conchalí	Peñalolén
	Renca	Macul
	Quilicura	Vitacura
	Quinta Normal	San Joaquín
	Pudahuel	San Ramón
	Santiago	La Pintana
	San Miguel	Pedro Aguirre Cerda
	La Cisterna	Lo Espejo
	San Bernardo	El Bosque
	Maipú	Cerrillos
	La Granja	Calera de Tango
	Puente Alto	Talagante
	La Florida	Padre Hurtado
	Providencia	Peñaflor
	Ñuñoa	El Monte
	La Reina	Buin
Aguas Cordillera	Las Condes	Paine
	Independencia	Pirque
Aguas Manquehue	Recoleta	San José de Maipo
	Huechuraba	Curacaví
Aguas Los Dominicos	Cerro Navia	Isla de Maipo
	Lo Prado	Melipilla
	Estación Central	Til - Til
Aguas Cordillera	Las Condes	Lo Barnechea
	Vitacura	
Aguas Manquehue	Colina	Lo Barnechea
	Huechuraba	Vitacura
Aguas Los Dominicos	Las Condes	

Bases sólidas

Misión

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes el medio ambiente de la Cuenca de Santiago”.

A través de su misión, Aguas Andinas se compromete a asegurar a los habitantes de Santiago un suministro de agua potable permanente, continuo y de calidad, devolviendo las aguas utilizadas a los cauces naturales en condiciones que permiten la preservación del medio ambiente, mediante la recuperación de cauces, del entorno y la generación de canales de regadío.

Visión

El foco de Aguas Andinas es convertirse en una empresa reconocida por la comunidad, de la que sus trabajadores se sientan orgullosos, que satisfaga plenamente a sus clientes y realice un excelente trabajo, rentable y sustentable.

Valores

Para alcanzar sus metas y propósitos, Aguas Andinas se apoya en tres valores, presentes en todas sus acciones:

- * *Sustentabilidad:* La toma de decisiones se basa en criterios de rentabilidad económica financiera de corto, mediano y largo plazo, siempre ponderada con la rentabilidad social, ambiental, ética, junto a la transparencia y solidez técnica.
- * *Desarrollo:* Su gestión es llevada a cabo por objetivos y proyectos, gracias a un ambiente de trabajo que fortalece la iniciativa y creatividad, a través de la formación permanente de sus colaboradores.
- * *Creación de valor:* Un compromiso con el progreso del país, entendido como un aporte al desarrollo del sector, transferencia de conocimientos, know how y desarrollo de nuevos negocios.

La misión de Aguas Andinas es contribuir a generar una mejor calidad de vida tanto de los actuales habitantes de la Región Metropolitana como de las futuras generaciones, a través de la entrega de un servicio de calidad y de una gestión responsable del recurso.



Gobierno corporativo

Directorio y plana gerencial 2006

El gobierno corporativo de Aguas Andinas está compuesto por un Directorio, integrado por siete directores titulares y seis directores suplentes, un Comité de Directores y un Comité de Gestión. A esto se suma la creación de un Comité de Donaciones y Auspicios.

Comité de Directores

Durante el 2006, el Comité de Directores de Aguas Andinas S.A. -cuyo objetivo es revisar y analizar el enfoque directivo de la Compañía en áreas de licitaciones, compras y proyectos-, estuvo integrado por los directores independientes del controlador, Carlos Mladinic Alonso y Mónica Singer González, y por el director vinculado al controlador y Presidente del Directorio, Alfredo Noman Serrano. El Comité designó como Presidente a Carlos Mladinic Alonso.

Desde su constitución, el Comité tiene sesiones ordinarias una vez al mes para tratar las materias que le encomienda el artículo 50 bis de la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas.

Entre sus principales actividades realizadas en 2006 destacaron:

- * Examen de los sistemas de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales de Aguas Andinas.
- * Examen de los antecedentes e informe al Directorio acerca de la licitación pública para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Melipilla.

- * Examen del informe anual sobre el contrato de incorporación de sistemas y procedimientos avanzados de gestión y operación (aporte tecnológico), celebrado entre Aguas Andinas S.A. y la sociedad matriz Inversiones Aguas Metropolitanas S.A.
- * Examen de los antecedentes e informe al Directorio sobre los contenidos y condiciones de los acuerdos entre Aguas Andinas S.A. y Degremont S.A., Agencia Chile, para modificar y extender el contrato de operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, PLF-01, a la sociedad relacionada Degremont S.A. Agencia Chile.

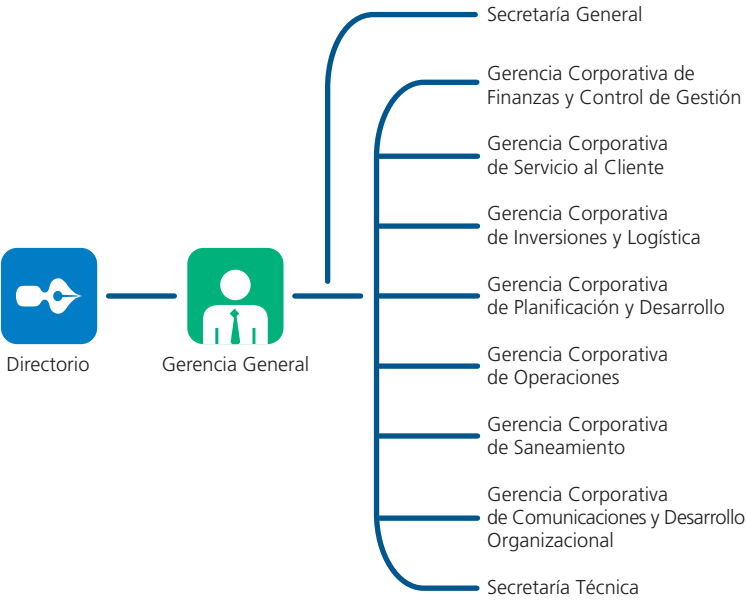
Comité de Gestión

Aguas Andinas cuenta con un Comité de Gestión conformado por el Gerente General, el Secretario General, el Secretario Técnico y los siete gerentes corporativos de la Compañía. Esta instancia se reúne semanalmente con el objetivo de tomar decisiones de carácter ejecutivo, referidas a propuestas de inversión que superen las UF 1.000, asesorías, contratación de personal y seguimiento de los aspectos relevantes de la Empresa.

Con respecto al sistema de toma de decisiones y seguimiento interno, todas las gerencias y jefaturas de área presentan mensualmente un informe al Directorio sobre el estado de avance de los principales proyectos en desarrollo.

Directorio	
Directores titulares	Directores suplentes
Alfredo Noman Serrano (Presidente) Ingeniero Industrial	José Vila Bassas Ingeniero Industrial
Pedro Butazzoni Alvarez (Vicepresidente) Abogado	Xavier Amorós Corbella Abogado
Mónica Singer González Ingeniero Comercial	Ramón Figueroa González Ingeniero Comercial
Alain Chaigneau Economista	Fernando Rayón Martín Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos
Jaime Arellano Quintana Abogado	Mario Castillo Astudillo Ingeniero Civil Industrial
Carlos Mladinic Alonso Ingeniero Comercial	Jorge Bande Bruck Economista
Antoni Siurana Economista	

Una gestión en equipo



Gerente General
Felipe Larrain Aspillaga / Ingeniero Civil

Vela por el cumplimiento de las leyes y gestión completa del grupo, en especial las de índole previsional, laboral y tributaria. Asimismo, cautela los bienes y fondos de la sociedad.



Secretario General
Joaquín Villarino Herrera / Abogado

Dirige y coordina la Gerencia de Asuntos Jurídicos, cuyo objetivo principal es proporcionar asesoría legal para el adecuado y oportuno desarrollo de todas las actividades tradicionales y nuevas de la Empresa.



Gerente Corporativo de Finanzas y Control de Gestión
Iván Yarur Sairafi / Ingeniero Civil Industrial

Responsable de la planificación y ejecución de la gestión financiera del Grupo y, a la vez, de ejercer el control de la gestión corporativa.



Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
Víctor de la Barra Fuenzalida / Ingeniero Civil Industrial

Entre sus objetivos está mejorar el resultado operativo de la Empresa, asegurar un nivel de servicio a los clientes conforme a los estándares corporativos, mantener los activos de distribución, recolección y suministros domiciliarios, desarrollar la cartera de nuevos clientes y diversificar la oferta existente.



Gerente Corporativo de Inversiones y Logística
Alberto Martínez Lacambra / Economista

Responsable de administrar la ejecución del Plan de Inversiones de la Compañía y empresas relacionadas, para lo cual es responsable de prestar servicios de ingeniería, gestionar el abastecimiento de materiales y servicios, administrar los bienes raíces e inmuebles no productivos y velar por la protección y aumento de los derechos de agua.



Gerente Corporativo de Planificación y Desarrollo
Josep María Verdejo Rabassó / Licenciado en Informática

Responsable de la planificación estratégica y técnica, del desarrollo estratégico, organizacional y tecnológico, de los sistemas de información de la Compañía y del control y seguimiento del funcionamiento de la Empresa en el ámbito del marco regulatorio.



Gerente Corporativo de Operaciones
Narciso Berberana Sáenz / Ingeniero Industrial

Es responsable de la coordinación operativa de agua potable: Producción, Transporte y Gestión de Redes de Agua Potable, además de la prevención de riesgos operativos.



Gerente Corporativo de Saneamiento
Enrique Donoso Moscoso / Ingeniero Civil

A cargo de la coordinación de la gestión integral de saneamiento y de gestionar las redes de alcantarillado de la Compañía.



Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional
Jonás de Miguel Gómez / Ingeniero Industrial

Responsable de la asesoría comunicacional para todas las empresas del Grupo, el apoyo a las gerencias en la administración de sus recursos humanos, la planificación y el desarrollo estratégico y organizacional de las Empresas del Grupo.



Secretario Técnico
Joaquim Martí Marqués / Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

Coordina las funciones técnicas de la Compañía y dirige la realización de los proyectos transversales de la Empresa. Funciona como Secretaría del Comité de Gestión.

Empresas del Grupo

Aguas Andinas forma parte de un grupo de empresas relacionadas que, en conjunto, entregan un servicio integral dentro de la industria sanitaria.

Las sanitarias -**Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y Aguas Los Dominicos**- entregan los servicios de producción y distribución de agua potable como también recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas.

Además, el Grupo posee filiales no sanitarias que brindan servicios relacionados con el tratamiento de residuos industriales, comercialización de equipos y análisis de laboratorio. Estas son:

EcoRiles. Entrega asesoría integral a la industria para el desarrollo de sus proyectos de residuos líquidos industriales (RILES).

Anam. Realiza estudios y análisis ambientales bajo estándares de exigencia internacionales.

Gestión y Servicios. Provee materiales especializados para empresas sanitarias dedicadas al agua potable y alcantarillado.

Compromisos voluntarios



Comité Espejo ISO 26.000

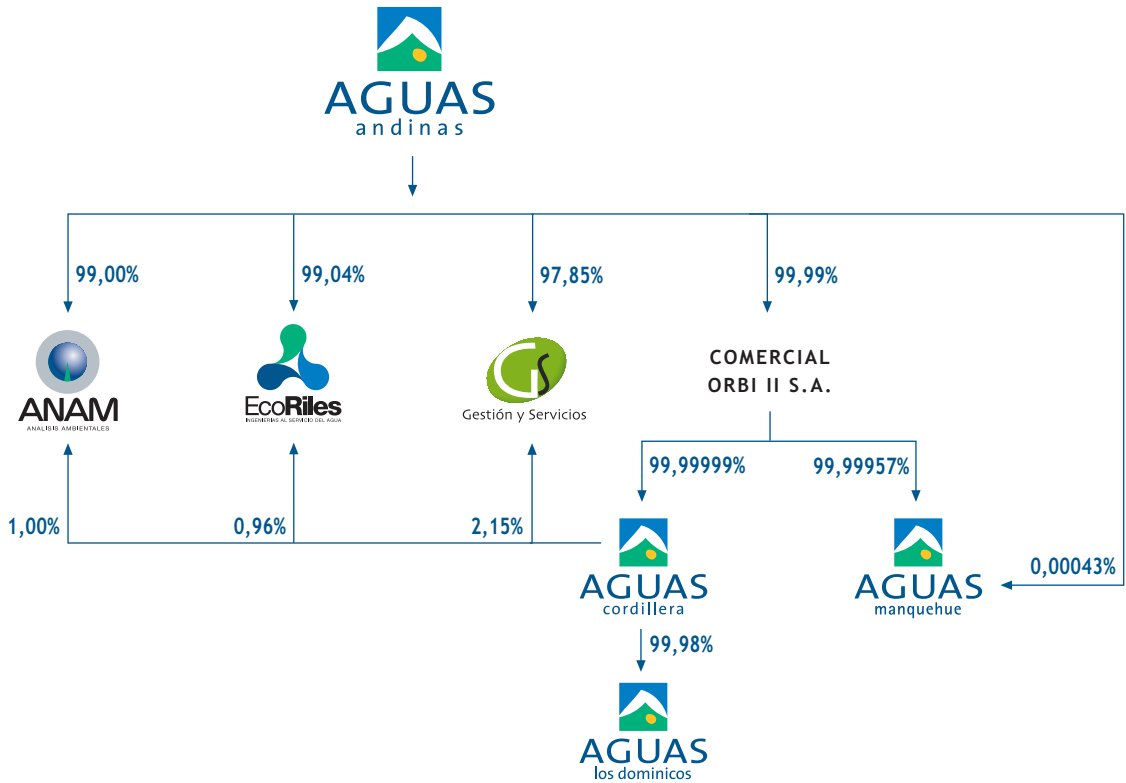
Durante el año 2006, Aguas Andinas fue la primera empresa de servicios básicos en participar en el proceso de conformación de la norma ISO 26.000, coordinados por el Instituto Nacional de Normalización (INN). Esta norma busca generar los lineamientos y estándares para la primera norma relativa a la RSE.



Global Compact

Durante el 2006 Aguas Andinas firmó este compromiso convirtiéndose en un miembro activo de esta iniciativa mundial, a través de la integración de sus principios en la gestión de la Empresa.

(Ver desarrollo de principios en capítulo Compromiso con los Colaboradores).



Asociaciones y Membresías

Asociación	Relación
 Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS) Chile www.aidis.cl	Socio
 Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) www.achs.cl	Afiliado
 Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS) www.andesschile.cl	Socio
 Acción RSE www.accionrse.cl	Socio
 Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA) www.aepa.cl	Socio
 Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) www.sofofa.cl	Socio
 Cámara Oficial Española de Comercio de Chile www.camacoec.cl	Socio
 Fundación Prohumana www.prohumana.cl	Empresa colaboradora
 RPACultiva www.rpacultiva.cl	Auspiciador
 Proyecto Protege www.protege.cl	Socio
Corporación Empresarial para el Desarrollo de Til Til: Pro Til Til	Miembro del comité
Comité Operativo de Empresas de Servicio (COESE)	Miembro del comité

Premios y distinciones

Durante el 2006 Aguas Andinas fue distinguido por las siguientes instituciones:

Premio/reconocimiento	Fecha	Reconocido por
Reconocimiento otorgado por el proyecto Mapocho Urbano Limpio y por su positivo impacto en la ciudad.	Enero 2007	Ciudad Fundación Futuro 2007
Reconocimiento por transparentar su RSE a través de la publicación del Reporte de Sustentabilidad 2005.	Agosto 2006	Acción RSE
Reconocimiento por el aporte realizado a dicha comuna, gracias a la erradicación de pozos negros.		Municipalidad de Pudahuel
Reconocimiento por el “Programa de Intervención Focalizada para la Capacitación” en las comunas de Peñalolén y Recoleta.	Marzo 2007	Subsecretaría de Carabineros, Gobierno de Chile
Reconocida como una de las 25 empresas mejor evaluadas en términos de reputación corporativa.	Diciembre 2006	Estudio realizado por la empresa Hill & Knowlton Captiva y el diario La Tercera
Reconocimiento a Aguas Andinas como una de las empresas que entrega información oportuna y veraz a los medios.	Agosto y septiembre 2006	Universidad Diego Portales y Fundación de la Prensa





Recepción Edificio Corporativo Aguas Andinas.



Estrategia de Negocio

Enfoque de gestión

Aguas Andinas busca permanentemente potenciar su liderazgo en la industria sanitaria a nivel social y ambiental, mediante una estrategia de desarrollo sostenible que fomente el desarrollo de proyectos de interés público y privado, en torno a su giro de negocio.

Esto se traduce en la búsqueda de rentabilidad y permanencia en el mercado, a través de la entrega de un servicio de calidad, que integre la necesidad de cuidar y preservar los recursos hídricos, buscando siempre mejorar los estándares de vida de los habitantes y de las personas que colaboran con la Empresa.

Entre los planes con los que Aguas Andinas gestiona su estrategia se encuentran:

Plan de Saneamiento: La meta para el año 2010 es aumentar el número de las plantas de tratamiento de 14 a 16, con el fin de sanear el 100% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Cuenca de Santiago, permitiendo de este modo beneficiar a 6.050.000 personas. Para esto, Aguas Andinas lleva a cabo un robusto plan de inversiones, que supera los 300 mil millones de dólares, tendientes a aumentar la cobertura y mejorar las tecnologías de producción y tratamiento.

Entre los beneficios que trae el Plan de Saneamiento está la eliminación de las aguas servidas de los ríos Maipo y Mapocho y del Zanjón de la Aguada, permitiendo así la recuperación de espacios urbanos ribereños y de hács. agrícolas para riego con agua tratada, a lo que se suma la creación de 10 mil puestos de trabajos directos e indirectos. Además, ha permitido la erradicación de enfermedades entéricas producidas por el consumo de aguas servidas. Uno de los proyectos más importantes de este Plan es el proyecto Mapocho Urbano Limpio que permitirá sanear el trecho urbano de este río y recuperar sus riberas para actividades culturales (Ver Capítulo Compromiso con el medio ambiente).

Gestión integral de los recursos hídricos: El negocio de Aguas Andinas se basa en la gestión de las masas hidrológicas, equilibrando las necesidades de cobertura con la protección de las fuentes de agua. Para esto, la Empresa implementa sistemas de control que le permiten supervisar la explotación sostenible del elemento con el fin de asegurar su acceso y cuidar su calidad.

Programas de Responsabilidad Social Empresarial: Alineado con su visión de ser una empresa que trabaje en conjunto con los públicos clave de la compañía, definidos por el Plan Aura.

Plan Aura: Plan estratégico de la Compañía para el período 2006-2008, que surge a partir de la necesidad de integrar su gestión y capacidad a los distintos públicos de interés, centrando el objetivo en las personas y compartiendo con ellos los valores de sostenibilidad, desarrollo y creación de valor.

Aguas Andinas llevó a cabo un proceso de definición de sus públicos de interés -colaboradores, autoridades, clientes, comunidad y accionistas- con el fin de generar un entorno donde se privilegie la cercanía y la eficiencia. Esto le permitirá mejorar los canales de comunicación entre cada una de las esferas que dan sustento a la organización en el largo plazo y colaborar así al desarrollo sostenible.

La Compañía considera que sus públicos están compuestos por todos aquellos grupos que tienen un legítimo interés en el desarrollo de sus actividades y los define como: **“Todo aquel que tiene el poder de intervenir en las decisiones de la Empresa y que, al mismo tiempo, se ve influenciado directa o indirectamente por las decisiones de ésta”.**

Escuchar, atender y satisfacer las expectativas legítimas de todos los públicos de interés y que contribuyen al desarrollo de la organización, a través de un desempeño eficiente y perdurable en el tiempo, es el enfoque con el que Aguas Andinas lleva a cabo su estrategia de negocio, el Plan Aura.

Los grupos de interés de Aguas Andinas

Los objetivos y metas propuestas para cada uno de sus grupos de interés son los siguientes:

Colaboradores

Los colaboradores de Aguas Andinas son quienes hacen realidad el compromiso asumido por la Compañía con la calidad del servicio. Por esta razón, se mantienen canales abiertos de información y comunicación que permiten mantener el diálogo y la reciprocidad.

El propósito es *lograr la excelencia en las relaciones laborales y estar entre las mejores empresas para trabajar en Chile*. Para lograr dichas metas, Aguas Andinas ejecuta diversos planes de capacitación, retribución, compensación, seguridad y movilidad interna; implementa mejoras en los espacios físicos de los colaboradores, promueve la mejora continua del clima organizacional y la excelencia en el trabajo; efectúa sistemas de evaluación integral que incluyen procesos de retroalimentación y seguimiento; y entrega financiamiento a estudios de postgrado. Este enfoque ha significado establecer un estilo de gestión único, en el que la Compañía se compromete a alinear sus intereses con el de las personas.

Durante el ejercicio 2006, Aguas Andinas aumentó la cobertura del Sistema de Gestión del Desempeño Crecer en un 32%, disminuyó en 20% la tasa de accidentabilidad, mediante la reducción del número de actividades con riesgo significativo, de 10 a 6.

Autoridades

Las autoridades son quienes regulan y monitorean la gestión de Aguas Andinas. Frente a ellas, el objetivo es ser reconocidos como una empresa de excelencia en su gestión. A la vez, *desarrollar y mantener una cultura de confianza y transparencia*, siendo un aporte a la elaboración de mejores normativas y regulaciones que permiten la sostenibilidad de los recursos hídricos.

En este sentido, Aguas Andinas realiza una activa participación en instancias públicas y privadas para la generación de mejores estándares normativos.

La misión de Aguas Andinas es contribuir a generar una mejor calidad de vida tanto de los actuales habitantes de la Región Metropolitana como de las futuras generaciones, a través de la entrega de un servicio de calidad y de una gestión responsable del recurso.



Comunidad

El compromiso de Aguas Andinas es realizar acciones sustentables que permitan *generar valor y progreso para las comunidades de la Región Metropolitana*, a través de aportes que favorezcan el desarrollo social, mejoren la calidad de vida de los habitantes de la cuenca, permitiendo preservar el medio ambiente.

Aguas Andinas desarrolló en 2006 iniciativas que permitieron involucrar a la comunidad con sus valores, como la creación de Fondos Concursables; apoyo a los vecinos microempresarios a través de la Corporación de Desarrollo Pro Til Til; y un convenio con el Municipio de Pudahuel para la erradicación de pozos negros.

En esta línea, la Compañía planea la evaluación de un programa de certificación ambiental de las escuelas aledañas a las plantas de tratamiento, continuar con las Mesas de Trabajo y mantener las actividades creadas para la educación de la comunidad, como las visitas a las plantas de producción y tratamiento, además de iniciativas como La Travesía del Agua y Aguas Andinas en su Barrio, entre otras.

El dinero que Aguas Andinas destina a la elaboración de proyectos sociales, especialmente a aquellos que tienen como fin educar a la comunidad, es una inversión que, a mediano y largo plazo, se traducirá en una mejor utilización de los sistemas de alcantarillado y en un uso responsable del agua potable, lo que contribuirá a mantener la sostenibilidad del recurso, una de las principales preocupaciones de la Compañía.

Cientes

Aguas Andinas busca convertirse en un *referente nacional en satisfacción a clientes y ser reconocida dentro de la industria de servicios como una empresa cálida, eficiente y cercana*. En este sentido, escuchar a los clientes, analizar sus necesidades y mejorar la atención, es la metodología usada por la Compañía para gestionar su relación.

Con este fin, se desarrolló un nuevo modelo de gestión en terreno que incluyó la inspección y certificación de trabajos, además de un seguimiento y control de los requerimientos críticos. Durante el período, se realizaron tres estudios de percepción de imagen con el objetivo de implementar mejoras en aquellas áreas importantes para los clientes. Además, se ejecutó el Plan ADN cuyo fin ha sido generar una nueva cultura de atención, priorizando la cercanía y eficiencia.

Otras acciones llevadas a cabo durante el 2006 fueron el aumento en la solución de requerimientos vía Fono Servicio, la nueva página Web con sistema transaccional, la implementación de pantallas de información en agencias comerciales y el rediseño de la boleta de cobros.

Accionistas

La relación que Aguas Andinas mantiene con sus accionistas es vital para proteger su crecimiento y rentabilidad.

Buscando su satisfacción, la Compañía se propuso conservar una alta tasa de crecimiento, tanto de sus negocios como del valor de la empresa -utilidad real de un 3% anual-, mediante el aumento en la cobertura de tratamiento de aguas servidas y la expansión en las operaciones de sus filiales.

El objetivo fundamental es mejorar la eficiencia de la gestión de sus pasivos financieros, reorganizar la estructura societaria y maximizar sus resultados.

Líneas de acción 2006-2008

Los propósitos que se planean alcanzar con la estrategia de sostenibilidad son:

1. Política del Buen Vecino.
2. Trabajo participativo con comunidades/clientes.
3. La transmisión de la visión de sustentabilidad al interior de la empresa.
4. Aporte en la generación de sistemas de áreas verdes.
5. Trabajo educativo en asuntos medioambientales.
6. Participación en eventos clave de RSE.
7. Medición de variables ambientales, sociales y económicas.



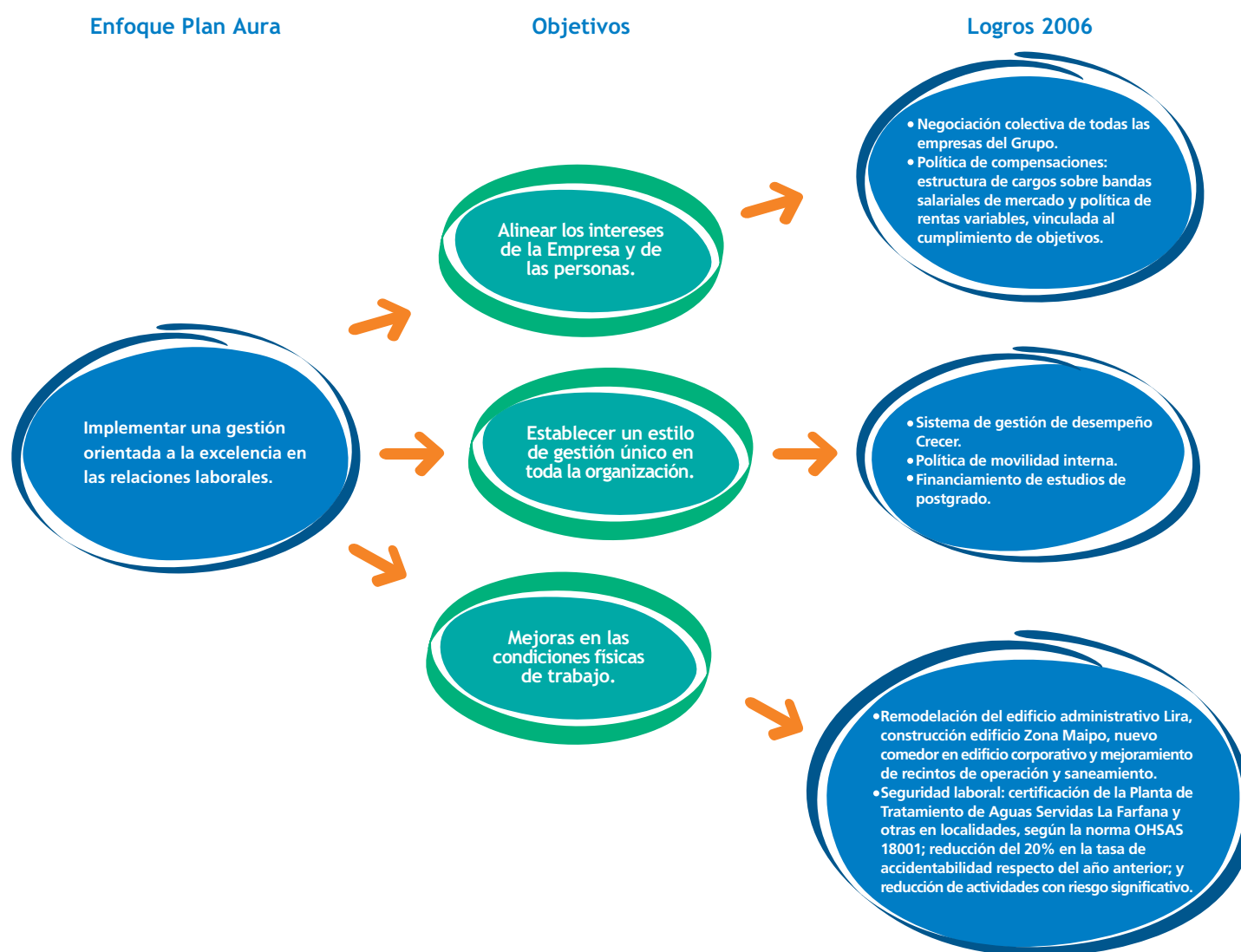


Desempeño Social

- * Compromiso con los colaboradores
- * Compromiso con la comunidad
- * Compromiso con nuestros clientes

Compromiso con los colaboradores

Para Aguas Andinas, cada uno de los 1.282 colaboradores es una pieza fundamental en el desafío que plantea su misión corporativa y parte de su plan estratégico Aura. Con ellos, se busca generar valor a través de un espíritu de orgullo y compromiso alineados a los objetivos conjuntos, el desarrollo de competencias y la promoción de un ambiente de trabajo seguro y participativo que posibilite su evolución como profesionales y como personas.



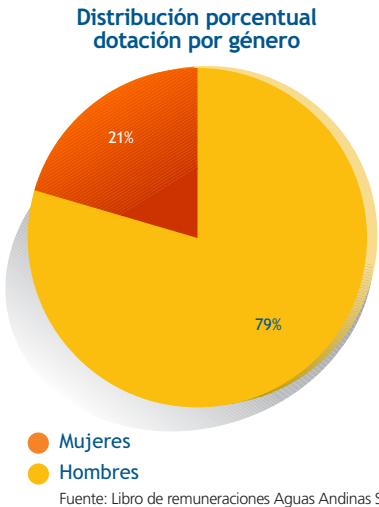
Todo gira en torno a las personas

El Plan Aura, en su estrategia de desarrollo, definió como pilar fundamental de su misión a todas las personas que integran Aguas Andinas. Con este enfoque, la Compañía delimitó como meta generar una relación de orgullo y compromiso con sus colaboradores, a través de una gestión orientada a la excelencia en las relaciones laborales.

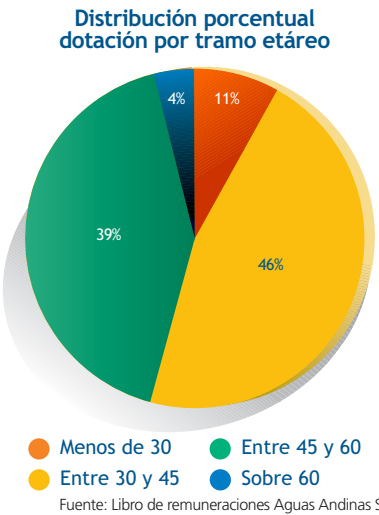
- Los tres ejes de esta gestión son los siguientes:
- 1. Alinear los intereses de la Empresa y las personas.
 - 2. Establecer un estilo de gestión único en la organización.
 - 3. Mejoramiento de condiciones físicas de trabajo.

Entre las actividades del Plan Aura llevadas a cabo durante el año 2006 destacaron: el exitoso proceso de negociación colectiva, que permitió un mejoramiento del seguro complementario de salud del sindicato de Aguas Andinas y de las becas escolares para hijos de trabajadores afiliados al sindicato de Aguas Cordillera; el aumento de la cobertura de colaboradores evaluados a través del Sistema de Gestión de Desempeño Crecer, abarcando a dos tercios de la organización; la disminución en un 20% en la tasa de accidentabilidad; la eliminación de dos actividades consideradas de riesgo para los trabajadores; y la construcción de nuevos recintos para el bienestar de los empleados.

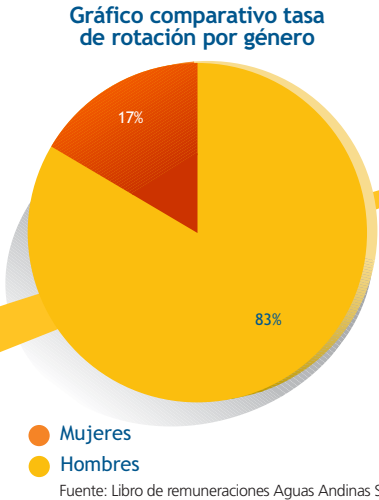
El nuevo plan estratégico de la Compañía, Plan Aura, definió como pilar de su misión a todos los colaboradores de Aguas Andinas.



Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.



Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.



Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.

Empleo y dotación

Al 31 de diciembre de 2006, la dotación del total de las filiales sanitarias ascendía a 1.282 colaboradores. De ellos, 1.091 personas corresponden a Aguas Andinas, 165 a Aguas Cordillera y 26 a Aguas Manquehue y Los Dominicos. De ellos, 1.017 son hombres y 265 mujeres.

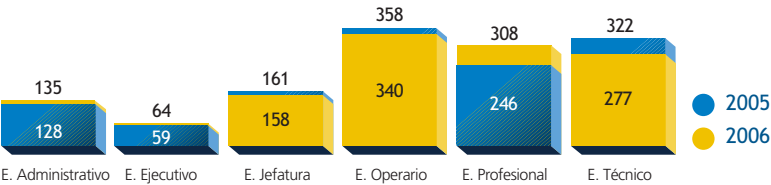
Aunque sólo el 10,5% de los integrantes del órgano corporativo -que incluye a la gerencia, el directorio y los ejecutivos principales- corresponde a dotación femenina, se ha registrado un aumento de 7% respecto al año anterior.

Del total, el 10,6% tiene menos de 30 años, el 47% entre 30 y 45, el 38,8% entre 45 y 60, y el 3,5% sobre 60.

La tasa de rotación durante este mismo periodo fue de 3,5% a nivel global, registrando 5,5% para los hombres y 1,1% para las mujeres.

La organización funcional reconoce una estructura que se ha mantenido constante en los últimos años, que prioriza el nivel profesional y técnico. De este modo, durante el 2006, el 58% de los colaboradores corresponde a la categoría de profesionales y técnicos, el 37% a la de trabajadores y el 5 % a la de gerentes y ejecutivos principales. Por otra parte, el 100% de la dotación de la Compañía tiene contrato indefinido.

Distribución de la dotación por Estamento*



* Los datos correspondientes al año 2004 no están disponibles por cambios en el tipo de medición.
Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.

los trabajadores de Aguas Andinas y sus respectivas cargas legales, y las becas educacionales para los hijos de los colaboradores en Aguas Cordillera.

Por otra parte, en cargos de profesionales o superiores se ha dado énfasis a la consideración de renta variable, beneficio asociado al cumplimiento de objetivos específicos. El 30% del total de este pago variable se define según el cumplimiento de metas corporativas y el 70% según el logro de objetivos individuales, los cuales son acordados entre el trabajador y su jefatura. La definición de propósitos se realiza durante el primer semestre del año y se evalúa a principios del siguiente.

En los cargos inferiores y técnicos se ha priorizado el desarrollo de incentivos directos e inmediatos a la productividad -bono de renta variable- por sobre objetivos anuales individuales con participación de metas corporativas.

Distribución de la dotación por estamento y por filial sanitaria				
Dotación total 2006	Aguas Andinas	Aguas Cordillera	Aguas Los Dominicos	Aguas Manquehue
E. Administrativo	122	12	-	1
E. Ejecutivo	62	2	-	-
E. Jefatura	140	18	-	-
E. Operario	261	61	4	14
E. Profesional	278	24	2	4
E. Técnico	228	40	2	7
Total	1091	157	8	26

Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.

Remuneraciones y política de compensaciones

Con el objetivo de alinear los intereses corporativos con los de las personas, se definió una política de compensaciones, remuneraciones y beneficios para los colaboradores, que prioritariamente considera la renta total de Competitividad Externa de los respectivos cargos por sobre la Equidad Interna, a modo de evitar eventuales distorsiones en las remuneraciones.

Adicionalmente a los conceptos considerados rentas, se consideran una serie de compensaciones, entre las que se destaca un aumento en la cobertura de los seguros complementarios de salud, dental y de vida en beneficio de

Distribución de la dotación por tipo de contrato		
Tipo de contrato	2005	2006
Plazo fijo	2%	0%
Plazo indefinido	98%	100%

Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.

Beneficios para el 100% de los colaboradores de Aguas Andinas	
Seguro Complementario de Salud y Vida	La cobertura del Seguro de Salud o Catastrófico está determinada en los contratos colectivos o individuales vigentes.
Plan Colectivo Isapre	La empresa cuenta, además, con una Ejecutiva de Atención en el Edificio Corporativo, que facilita la compra de bonos y los trámites generales de los trabajadores que coticen en Colmena Golden Cross.
Jardín Infantil	Para las madres afiliadas al contrato colectivo con hijos menores de 5 años.
Vacuna Antigripal	Anualmente, entre los meses de abril y mayo, se procede a vacunar contra la Influenza a todo el personal que voluntariamente lo acepte.
Cabañas San Gabriel	La empresa ofrece a sus trabajadores 6 cabañas equipadas con capacidad de entre 8 a 13 personas en el Cajón del Maipo. Durante la época de verano (entre noviembre y marzo) funciona una piscina a la que tienen acceso todos los visitantes.
Saludo de Cumpleaños	En el mes del cumpleaños de cada trabajador, se hace entrega de un vale por una torta que se podrá hacer efectivo en una pastelería.
Alimentación	Beneficio que tiene 3 modalidades distintas, a elección del trabajador: Dinero en la liquidación de sueldos, ticket restaurante y casino (solamente en la Planta El Trebal).
Licencias Médicas	Las empresas del Grupo subsidian los primeros tres días de licencia médica.
Asignación Cargas Discapacitadas	La empresa pagará una asignación especial mensual de \$90.000 reajutable, a cada trabajador que tenga cargas con algún grado de discapacidad física o mental. La carga deberá estar debidamente certificada por un profesional externo y estar reconocida por su discapacidad en la Caja de Compensación (Carga Duplo).
Descanso Compensatorio	Aquellos trabajadores que deban prolongar su jornada de trabajo haciendo horas extraordinarias, gozarán de 10 horas de descanso, contadas desde el término del trabajo extraordinario hasta el inicio de la siguiente jornada.
Gimnasia en pausa	Mediante esta actividad la Compañía pretende contribuir a mejorar la salud y el estado físico de todos sus trabajadores.
Regalo de Navidad	Presente para los hijos de los trabajadores.
Fiesta de la Empresa	Se realiza anualmente en el mes de diciembre.

Junto con esto, en las recientes negociaciones colectivas los colaboradores lograron acuerdos en temas relevantes como reajuste de sueldos cada tres meses en 100% según variación IPC (meses de marzo, junio, septiembre y diciembre); unificación de bonos de participación de la jornada semanal ordinaria de trabajo a 44 horas; formalización de un Reglamento de Vestuario y Calzado de Seguridad; y mejoras en el beneficio de colación, con significativos incrementos respecto de las negociaciones anteriores.

La Compañía estableció para el año 2006 una renta mínima promedio mensual imponible de \$362.860 lo que significa un 269% por sobre el ingreso mínimo mensual (legal) de \$135.000.-

Respecto a las rentas totales por género, la Compañía pagó \$1.108 millones para los colaboradores masculinos y \$1.164 millones para las colaboradoras femeninas, equivalentes a un 48.7% y un 51.2%, respectivamente.

Relación de sueldos y rentas de mujeres y hombres por estamentos								
Estamento	Mujeres			Hombres			% Mujeres / Hombres	
	N°	Sueldo	Renta	N°	Sueldo	Renta	Sueldo	Renta
Ejecutivo	5	2.440.423	2.912.369	25	2.970.367	3.661.137	82%	80%
Jefatura	42	1.406.120	1.854.125	126	1.607.658	2.093.470	87%	89%
Profesional	92	960.739	1.372.033	271	1.030.972	1.458.026	93%	94%
Técnico	76	494.645	793.635	254	581.878	910.088	85%	87%
Administrativo	79	559.112	888.903	60	479.729	794.175	117%	112%
Operario				427	396.294	669.751	0%	0%
Total ponderado	294	819.758	1.185.615	1.163	775.594	1.130.892	106%	105%

* Nota: Adicionalmente algunas mujeres reciben beneficios de Sala Cuna y/o Jardín Infantil.
 * El total se ha construido en base al promedio ponderado. Los sueldos son líquidos y las rentas incluyen beneficios.
 Fuente: Libro de remuneraciones Aguas Andinas S.A.





Relaciones laborales y participación

Aguas Andinas mantiene una relación permanente con sus colaboradores y representantes, basada en un diálogo fluido gracias a los canales de comunicación disponibles. Existen siete organizaciones sindicales que agrupan al 74% de los trabajadores, un 3% menos que el año anterior. Durante el 2006, los sindicatos se unieron para negociar en cuatro grupos, uno de Aguas Andinas, dos de Aguas Cordillera y uno de Aguas Manquehue.

Entre los principales logros del proceso de negociación destacaron las buenas relaciones que mantuvo la Empresa con sus sindicatos, expresadas en el cumplimiento de los plazos y la confianza depositada en la administración.

Los cuatro contratos colectivos firmados durante el período tienen vigencia hasta el segundo semestre del año 2010.

La adhesión a los sindicatos es voluntaria y sus representantes mantienen relaciones constantes con la empresa a través de la Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia General.

Sindicato	Representantes	Beneficiarios	% sindicalización
N°1, 2 y 3 de Aguas Andinas	15	772	71%
Aguas Manquehue	2	2	94%
N°1 y 2 de Aguas Cordillera	7	125	
N°3 de Aguas Cordillera	3	53	
Total	27	952	74%

Fuente: Contratos colectivos Aguas Andinas S.A.

Comités, comisiones permanentes y grupos locales de mejora

Con el objetivo de revisar aquellos temas de mayor importancia para los colaboradores, Aguas Andinas mantiene comisiones permanentes en áreas de salud y seguridad ocupacional.

* *Grupos Locales de Mejora:* Iniciativa que nació el año 2005 con el objetivo de que los propios colaboradores construyan e implementen mejoras en la organización. El programa conforma equipos de trabajo, idealmente pertenecientes a una misma área, para que determinen con mayor facilidad los problemas a resolver. Durante el año 2006, se conformaron nueve equipos, reuniendo a un total de 67 personas. Luego de 24 sesiones -reuniones semanales de una hora- lograron acordar 90 iniciativas, implementando 30 de ellas, entre las que destacan: mejorar los contenidos de información de la Intranet; instalar un dispositivo de seguridad que permita la entrada sólo a quienes trabajan en el área; y realizar capacitaciones en relaciones humanas entre las áreas.

* *Comisiones de Salud:* Se efectúan reuniones formales cada seis meses y reuniones informales cada vez que se requiera revisar algún tema urgente. Durante el 2006 se inició la redacción del Reglamento de Fondo Solidario, el cual especifica la metodología para utilizar este beneficio.

* *Comisiones Tripartitas de Seguridad:* Instancia donde se revisan los principales temas de seguridad laboral, tales como necesidades de capacitaciones o situaciones de riesgo ocupacional.

* *Comité Paritario Central Permanente:* Comité en el que participan los presidentes y secretarios de todos los comités para alinear criterios y tomar decisiones.



Capacitación y desarrollo profesional

Promover el desarrollo y crecimiento integral de las personas es uno de los principales compromisos y parte prioritaria de la gestión de los ejes colaboradores, instaurado en el Plan Aura.

Con este enfoque, desde el año 2000 la Empresa realiza sostenidamente diversas evaluaciones que han permitido medir su gestión interna. A partir de 2004, con el nacimiento del Sistema de Evaluación de Desempeño Crecer, se reforzó esta estructura que logra identificar las áreas de mejora y ofrecer a los colaboradores herramientas de desarrollo profesional.

Dentro de un proceso de mejoramiento continuo, el modelo de Crecer ha sufrido mejoras, reformulando el sistema y el modelo, estableciendo como prioridad la gestión del desempeño.

Los principales logros de este proceso fueron:

- * Generación de un instrumento válido y confiable por los diferentes estamentos de la empresa.
- * Reformulación del modelo de competencias.
- * Aumento paulatino de la cobertura, logrando abarcar la totalidad de los colaboradores para el año 2007.

Asimismo, cabe destacar que en el año 2006, se capacitaron a 452 colaboradores en el uso de la nueva herramienta.

Durante el 2006 participó aproximadamente el 64% de los colaboradores y se espera extender la cobertura a todo el Grupo en el año 2007.

El sistema de gestión de desempeño Crecer, determina dos fases en el desarrollo integral de los colaboradores y el crecimiento de la Compañía: la evaluación, que permite identificar puntos débiles y oportunidades de mejora para luego, a partir de estos resultados, involucrar a las personas como agentes activos de su propio crecimiento a través de un Plan de Desarrollo, el cual incluye herramientas técnicas y profesionales de capacitación continua.

Capacitación en el uso de herramienta

Nuevos evaluadores desde 2005	49
Nuevos evaluadores del Grupo	16
Nuevos evaluados del Grupo	79
Estamento técnico	308
Total	452

Cobertura Sistema de Gestión de Desempeño Crecer por categoría

	2005	2006
Ejecutivos	49	50
Jefaturas	151	166
Profesionales	266	305
Técnicos	0	348
Total	466	869

Fuente: Proceso de implementación y mejoramiento evaluación Crecer 2006-2007 Aguas Andinas S.A.

El desarrollo integral de sus trabajadores es uno de los principales compromisos de Aguas Andinas y eje prioritario de su desempeño social.

Planes de formación

I. Programa de desarrollo Crecer: A partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones Crecer 2005 y de la revisión de los planes de acción del Plan Aura, se llevó a cabo el Plan de Formación 2006, que determinó las necesidades de capacitación y desarrollo profesional más urgentes para la Compañía.

El programa tuvo un alcance de 618 personas y 7.278 horas de capacitación, dividido en dos ejes:

- * Capacitación de conocimientos: Necesidades técnicas que se satisfacen con capacitación tradicional. Durante el 2006, un 50,5% de los usuarios de Crecer 2005 participó en cursos de capacitación transversales en áreas de: legislación sanitaria, técnicas de negociación y comunicación efectiva; un 30,4% se capacitó en habilidades específicas relacionadas a sus funciones; un 10,3% inició cursos de formación académica; y un 8,8% asistió a seminarios y foros de áreas de interés.
- * Desarrollo de competencias: Necesidades de aptitudes y temas “blandos”, vinculados al entorno relacional. Se identificaron competencias que necesitaban ser desarrolladas en jefaturas, ejecutivos y profesionales, por lo que se generó un plan para cada uno de estos estamentos.
 - **Ejecutivos:** Charlas de desarrollo en competencias de liderazgo y desarrollo de habilidades comunicacionales. Se abarcó un total de 47 ejecutivos.
 - **Profesionales:** Talleres de desarrollo de competencias organizacionales. Participaron 278 personas.
 - **Jefaturas:** Assessment Center en desarrollo de competencias de logros y gestión, a los cuales asistieron 154 personas.

II. Programa de Orientación al Cliente: En el marco del programa ADN se ejecutó un plan de capacitación de 6.516 horas para 1.294 personas, de las cuales 541 fueron colaboradores y 753 contratistas. Este se dividió en dos ejes:

- * Desarrollo de actitudes: A través de jornadas de trabajo de cuatro horas, realizadas a grupos de 75 personas, se introdujeron conceptos de excelencia, resolución de problemas, y actitudes de cercanía y cordialidad en la atención.
- * Capacitación técnica: Mediante tres planes piloto de capacitación en operaciones de aguas servidas. Los planes piloto fueron: explicación de precios; cobros y aumentos en la cuenta; y entrenamiento destinados a coordinadores y agentes.

III. Programa Mallas Curriculares: Dirigido a las áreas operativas de la Empresa, tuvo una cobertura de 156 personas, quienes participaron en los cursos de capacitación -que en total sumaron 12.760 horas-, en convenio con Inacap y Duoc. Específicamente, los participantes fueron 48 colaboradores de la Gerencia de Soporte Operativo, 58 de la Gerencia de Producción y 50 de la Gerencia de Depuración.



Plan de Formación Crecer 2006		
	Nº Personas	Nº Horas
Programa de Desarrollo Crecer	618	7.278
Programa de Orientación al Cliente (incluye contratistas)	1.294	6.516
Programa Mallas Curriculares	156	12.760
Total	2.068	26.554

Fuente: Informe de Capacitación año 2006 Aguas Andinas S.A.

Durante el año 2006 se efectuaron 51.686 horas de capacitación en total, con un promedio de 35 horas por colaborador.

Número de empleados/horas de capacitación			
	2004	2005	2006
Empleados	1.178	1.260	1.133
Total horas	47.956	66.402	39.650
Promedio de horas por empleador	41	53	35

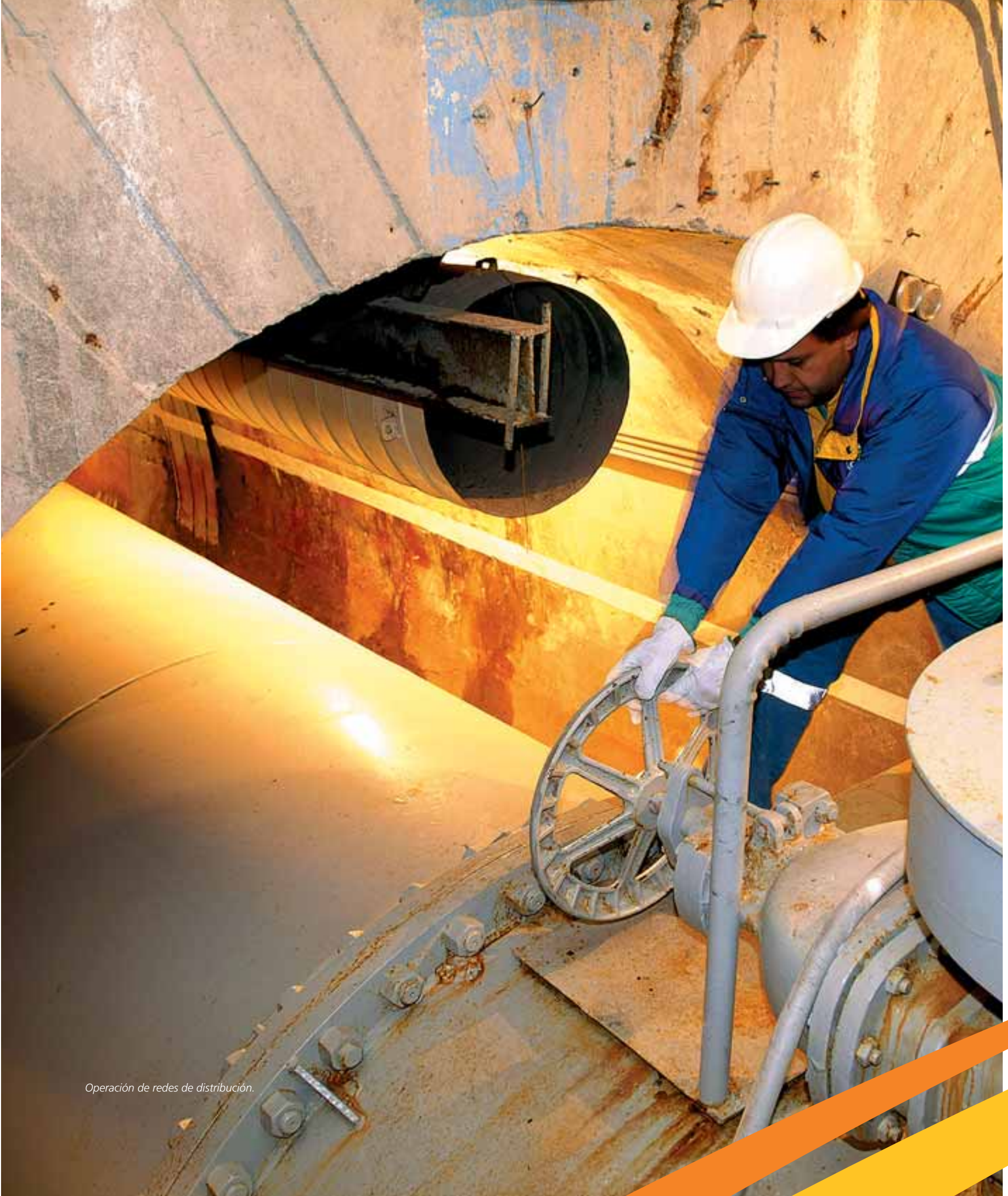
Fuente: Informe de Capacitación año 2006 Aguas Andinas S.A.

Total de beneficiados por programas continuos de capacitación (*)			
Programas de capacitación	2004	2005	2006
Becas escolares para hijos de colaboradores	205	228	236
Nivelación de estudios escolares	42	45	4
Becas de pregrado	23	25	20
Nuevas cumbres para Aguas Andinas	-	12	-
Becas de postgrado	6	4	10
TOTAL	276	314	270

(*) Programas de capacitación independientes al Plan de Formación de la Compañía.

Fuente: Informe Recursos Humanos.





Operación de redes de distribución.

Salud y seguridad ocupacional

Aguas Andinas cuenta con un compromiso de gestión de calidad, seguridad y medio ambiente, orientado a proporcionar un lugar de trabajo seguro, que resguarde la salud y bienestar de las personas, y que permita identificar, evaluar y controlar los riesgos relacionados con sus procesos y actividades.

A partir de la actualización de la certificación OHSAS 18001 efectuada en el 2006, y de la política de gestión de calidad, seguridad y medio ambiente, se generaron instancias destinadas a cumplir con sus objetivos basados en un modelo preventivo. En este marco, se llevaron a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- * Reforzamiento en la identificación de peligros.
- * Análisis y definición de medidas de control.
- * Mejoras en los sistemas de gestión documental y control de registros, a través de la implantación de la plataforma informática de gestión ISOSYSTEM.
- * Integración de los comités de calidad ISO 9000 e ISO 14000 para dar mayor coherencia a las actividades y tareas.

Comités paritarios

Actualmente, en la Compañía existen 15 comités paritarios, compuestos por tres representantes de la dirección de la Empresa, tres de los trabajadores y sus respectivos suplentes. A éstos se suma el Comité Paritario Central Permanente de Seguridad, constituido por los presidentes y secretarios de cada comité paritario. El porcentaje de trabajadores representados en estos comités es de 65%, y su misión es apoyar la Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.

Algunas de las actividades realizadas por los comités paritarios durante el ejercicio 2006, enmarcadas en el programa General de Seguridad y Salud Ocupacional, fueron:

- * Apoyo para la revalidación de la certificación OHSAS 18001.
- * Creación del Programa de Capacitación en prevención de riesgos.
- * Investigación de accidentes.
- * Participación en la 32ª Reunión Anual de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (C.P.H&S) de la Región Metropolitana, en el mes de septiembre.

Educación y capacitación en prevención de riesgos

Durante el 2006 se llevaron a cabo 1.236 horas de capacitación en prevención de riesgos, con un alcance de 396 personas, lo que equivale un 30% menos que el año anterior. Esto se debe a que la organización ya cumplió su ciclo de perfeccionamiento en materias básicas relacionadas con este tema para todo su personal (Ley 16.744, Decreto Supremo 40, Derecho a Saber, etc.). Por esta razón, las capacitaciones realizadas durante el último periodo se refirieron a temas más específicos, lo que implicó abarcar un menor número de personas.

Las capacitaciones destacadas durante el periodo fueron:

- * Trabajo en espacio confinado: Riesgos a los cuales se exponen los trabajadores que realizan trabajos en espacios confinados (Gas Sulfhídrico H2S, caídas, qué es un espacio confinado, forma correcta de utilización de permiso de trabajo en espacios confinados, explicación de guía de trabajos en espacios confinados grupo Aguas).
- * Capacitación permanente a personal contratista (Ley 20.123 de Subcontratación, Reglamento de Contratistas): Evaluación de riesgos de los contratistas, cambios en los roles, responsabilidades de la empresa principal y responsabilidad directa del contratista.
- * Uso seguro de equipos de extinción: Tipos de extintores existentes (A, B, C), forma correcta de utilización, capacitación teórica y práctica.
- * Manejo a la defensiva: Conocimientos generales de Ley de Tránsito. Actividad realizada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).
- * Higiene industrial
- * Riesgos biológicos: Cuidados personales en actividades con Riesgo Biológico (trabajo con aguas servidas), uso de elementos de protección personal, importancia de vacunación contra Tifus y Hepatitis.
- * Riesgos eléctricos: Forma segura de trabajar, elementos de protección personal requeridos por los trabajadores, riesgos asociados al trabajo eléctrico.
- * Riesgos en oficinas: Riesgos significativos en tareas de carácter administrativo (golpes, caídas, desorden general de puestos de trabajo, quemaduras, etc.).
- * Curso piloto e-learning sobre riesgos en oficinas del edificio corporativo: Esta actividad fue realizada a Secretarias del edificio Corporativo. Esta capacitación incluyó los mismos contenidos y temas del curso presencial de Riesgos en Oficinas (Realizado en las distintas zonas del grupo Aguas).

En el ejercicio también se efectuó la campaña “Incorporando Buenos Hábitos” dirigida a trabajadores, comités paritarios,

Capacitaciones en prevención de riesgos			
	2004	2005	2006
Número de trabajadores	624	472	396
Horas de capacitación	2.074	4.075	1.236

Fuente: Informe de prevención Aguas Andinas 2006

supervisores y/o jefes pertenecientes a las áreas definidas como críticas: Gerencia Corporativa de Operaciones, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y Gerencia Corporativa de Saneamiento. Asimismo, la campaña se realizó a contratistas, con el objeto de promover y reforzar conductas de autocuidado.

Finalmente, a través de cursos en terreno y videos explicativos se instó a los colaboradores a incorporar el concepto de precaución y prevención en todas sus acciones.

Registro de accidentes

Acorde a la Ley 16.774 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, la Compañía tiene un sistema de notificación de accidentes que permite tomar las medidas necesarias para solucionar los problemas acontecidos y evitar que se repitan. Las mejoras efectuadas al sistema durante el 2006 priorizaron la prevención como factor estratégico de la gestión.

El análisis estadístico del periodo permitió identificar las lesiones más frecuentes en la Compañía:

Catastro de lesiones frecuentes	Porcentaje
Golpes sección mano-brazo (extremidades superiores)	40%
Golpes sección pie-piernas (extremidades inferiores)	18%
Lesiones lumbares y dolor de espalda	18%
Lesiones sección cara-cabeza	14%
Otras	10%

Fuente: Informe de prevención Aguas Andinas 2006

Durante el ejercicio 2006, se registró un lamentable accidente en el colector Dagoberto Godoy, en el que fallecieron cuatro contratistas. Aún se encuentra en tramitación una multa de 60 UTM por la responsabilidad de Aguas Andinas en la protección de la salud de los trabajadores, debido a que no contaba con documentación que acreditara el control de riesgos críticos por parte de la empresa contratista IPK.



Fuente: Informe de prevención Aguas Andinas 2006

Accidentes con tiempo perdido por filial	2004	2005	2006
Aguas Andinas	50	37	38
Aguas Cordillera	6	5	8
Aguas Manquehue	3	1	2
Total	59	43	48

Fuente: Unidad Prevención de Riesgos Aguas Andinas S.A.

Días perdidos por filial	2004	2005	2006
Aguas Andinas	272	350	619
Aguas Cordillera	123	66	42
Aguas Manquehue	35	13	20
Total	430	429	681

Fuente: Unidad Prevención de Riesgos Aguas Andinas S.A.

Accidentes sin tiempo perdido por filial	2004	2005	2006
Aguas Andinas	2	4	3
Aguas Cordillera	2	2	1
Aguas Manquehue	-	-	-
Total	4	6	4

Fuente: Unidad Prevención de Riesgos Aguas Andinas S.A.

Tasa de accidentabilidad/siniestralidad	2006
Accidentabilidad	3,7
Siniestralidad	52,5

Fuente: Unidad Prevención de Riesgos Aguas Andinas S.A.

Para evitar que accidentes como éste vuelvan a repetirse, la Compañía se comprometió a reforzar las medidas de inclusión de los colaboradores contratistas en las acciones de salud y seguridad ocupacional, especialmente en las que se refieren a espacios confinados.

Así, se realizaron las siguientes actividades:

- * Capacitación específica sobre espacios confinados.
- * Implementación de registro de ingreso a espacios confinados.
- * Adquisición de equipos detectores de gases.
- * Control y registro general de contratistas del Grupo Aguas.
- * Diseño y entrega de Guía de Trabajos en espacios confinados, Grupo Aguas.

En el período se registraron 48 accidentes, con un total de 681 días perdidos. Desde hace tres años, Aguas Andinas no presenta enfermedades profesionales ligadas al tipo de trabajo y/o industria. Junto con esto, se extremaron las medidas de control aplicables a riesgos críticos, con el objetivo de minimizar al máximo la ocurrencia de accidentes laborales. Esto permitió erradicar dos de las diez actividades consideradas de mayor riesgo para los trabajadores.

De acuerdo con las estadísticas de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) el índice de accidentabilidad de Aguas Andinas alcanza un 3,7%; mientras que el promedio del rubro de servicios básicos alcanza una tasa de 8,6%.





Inspección de redes en Ciudad Empresarial.

Subcontratistas y proveedores

Todos los colaboradores de Aguas Andinas, ya sean internos o externos, deben ofrecer un servicio de excelencia a los clientes de la Compañía, al tiempo de gozar de los beneficios de salud y seguridad ocupacional, junto a un buen ambiente laboral.

Siguiendo estos lineamientos, durante el 2006 se ejecutaron diversos programas de capacitación para contratistas, los que en total sumaron más de 12 mil horas. A través del programa ADN y el premio “Colaborador destacado”, se generaron incentivos para el reconocimiento del desempeño personal y laboral de trabajadores y contratistas.

Junto con esto, la Compañía extendió los requerimientos y beneficios en temas de salud y seguridad ocupacional y para ello, identificó, evaluó y controló los riesgos en todos sus procesos y actividades, priorizando aquellos contratistas que

cumplen con altos estándares de calidad y que cuentan con certificaciones ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS 18001.

Así mismo, se añadió el uso del sistema Análisis Seguro de Trabajo Diario (ASTD), el cual consiste en la aplicación de un análisis de seguridad en cada actividad diaria a realizar, tanto por personal propio como contratista.

Entre los planes de trabajo implementados con contratistas destacaron:

- * Implementación del modelo de plataforma segmentada (ACD1 y ACD2).
- * Capacitación en habilidades blandas.
- * Profundización en temas técnicos.
- * Campaña de incentivos, puntuales y de mediano plazo.

Programas con contratistas área facturación 2006-2007		
Programa	Empresa	Actividades
Capacitación	Alcia	Charla informativa y explicativa sobre la aplicación de protocolo de atención a clientes, servicio inspecciones y participación proceso ADN.
	Globe	
	Eulen	
	Staff	
Mejoramiento continuo de procesos	Globe	Mejoramiento y reordenamiento de rutas de lectura Zona Maipo.
	Staff	Mejoramiento y reordenamiento de ruta Zona Manquehue.
	Eulen	Asesoría en mejoramiento de estándares de efectividad en el proceso de lectura.
	Chilepost	Control en reincidencias de reclamos por reparto de facturas.
Mejoras en calidad de atención y servicio	Globe	Protocolo de atención a clientes, uniforme corporativo y volantes informativos.
	Staff	
	Eulen	

Fuente: Informe programa con contratistas Aguas Andinas S.A.



Programas con contratistas área de medición 2006-2007		
Programa	Empresa	Actividades
Capacitación	Mcb	Charla informativa: cómo concretar un cambio de medidor, participación proceso ADN.
	Eulen	Notificación de corte en terreno, mejora de la calidad de atención a los clientes con corte.
Mejoramiento continuo de procesos	Mcb	Plan piloto en Zona Cordillera, mejora gestión de corte.
	Eulen	Mejora de ingreso requerimientos SAR por MAP defectuosos.
	Luxagua	Plan piloto Zona Maipo, mejora gestión de corte.
	Actaris	Plan piloto de evaluación Control MAP antes de uso en nuevas urbanizaciones.
Mejoras en calidad de atención y servicio	Mcb y Eulen	Implantación notificación de corte en terreno.

Fuente: Informe programa con contratistas Aguas Andinas S.A.

Programas con contratistas área de recolección y cobranza 2006-2007		
Programa	Empresa	Actividades
Capacitación	Helpbank	Charla informativa y explicativa mensual, referente a procedimientos vigentes, manual de cajas, consultas y casos particulares.
	Sinergy	Charla informativa y explicativa mensual, referente a procedimientos vigentes, manual de cajas, consultas y casos particulares.
Mejoramiento continuo de procesos	Helpbank	Evaluación periódica del servicio de acuerdo a aspectos relevantes como: arqueos, tiempos de atención y presentación personal. Adopción de medidas que permitan el cumplimiento de estándares (reasignación de cajeros, rotación).
	Sinergy	Evaluación periódica del servicio de acuerdo a aspectos relevantes como arqueos, tiempos de atención y presentación personal. Adopción de medidas que permitan el cumplimiento de estándares (reasignación de cajeros, rotación).
Mejoras en calidad de atención y servicio	Helpbank	Protocolo atención a clientes.
	Sinergy	Protocolo atención a clientes.

Fuente: Informe programa con contratistas Aguas Andinas S.A.



Principales proveedores de Aguas Andinas 2006
Cadagua Agencia en Chile
Captagua Ingeniería S.A.
Constructora Pérez y Gómez Ltda.
Chilectra S.A.
Degrémont S.A. Agencia Chile (*)
Ecosan Ltda.
Ingeniería y Construcción M.S.T. S.A.
Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. (**)
Jara Gumucio S.A.
KDM S.A.

(*) Empresa relacionada indirectamente a través de uno de sus accionistas principales.
(**) Controlador.
Fuente: Memoria financiera Aguas Andinas S.A.

Ley de subcontratación

En cumplimiento con la nueva Ley 20.123: “Subcontratación y Empresas de Servicios Transitorios”, Aguas Andinas ha trabajado para que todos los contratistas o empresas proveedoras de servicios cumplan con las leyes sociales y de salud ocupacional de sus operarios, para lo que ha realizado un proceso de capacitación y evaluación que deberá ser permanente en el tiempo. Este además ha contemplado la difusión de un informe con los alcances y aplicaciones de la ley, dirigido a Gerentes, Subgerentes y Administradores de contratos, y la creación de un CD denominado “Guía para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, el que fue repartido a las empresas contratistas del grupo Aguas, durante las jornadas de capacitación.

Actualmente Aguas Andinas cuenta con aproximadamente 200 empresas contratistas afectas a la ley de subcontratación, que involucran alrededor de 1.000 personas.

Compromiso con zonas vecinas a las instalaciones

Aguas Andinas tiene como práctica privilegiar la contratación de proveedores y colaboradores de zonas aledañas a las instalaciones, promoviendo la mano de obra local en plantas y áreas comerciales.

En este contexto, se ha implementado un plan de trabajo en zonas donde se emplazan los nuevos proyectos, además de incentivar procesos de selección que consideren variables geográficas. Esto significa fomento de la producción, mejora de la calidad de vida de los habitantes de la zona y capitalización de beneficios en los entornos.

Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales

Aguas Andinas se rige por normas que la comprometen a cumplir con altos estándares de comunicación y respeto a los derechos fundamentales. Al interior de la Compañía, existe un principio de comunicación directa entre colaboradores, jefes de unidad, jefes de área, subgerentes y gerentes corporativos, que permite resolver cualquier inconveniente o solicitud de manera inmediata.

Consecuente con esta postura, en el año 2005 la Gerencia de Recursos Humanos creó el Área de Servicio a las Personas, que además de funcionar como un canal de información referente a contrataciones, beneficios y bienestar, es una instancia apta para recibir interrogantes, acusaciones o denuncias por parte de los empleados.

Principios del Global Compact

Aguas Andinas S.A. se adhirió al Pacto Global en el año 2006 asegurando el compromiso corporativo con los principios declarados y efectuando diversas actividades para asegurar su cumplimiento.

A continuación, se presenta un resumen de las iniciativas para cada uno de los temas:

Derechos Humanos

Aguas Andinas apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.

Código ético corporativo y de conducta

Durante el 2006 se entregó a los colaboradores el Código Ético Corporativo de Conducta del Grupo Agbar, que rige a todas las empresas del grupo, incluyendo Aguas Andinas.

Este contiene lineamientos respecto a los derechos fundamentales de las personas, incluyendo los principios de no discriminación, diversidad, igualdad de oportunidades, cuidado por la integridad física y el rechazo por cualquier forma de acoso o intimidación. De igual modo, el código establece las pautas que todas las empresas del grupo y sus colaboradores deben respetar en relación a la lealtad con la organización. Para esto el Código establece guías para el resguardo de la información, confidencialidad, buen uso de los recursos y medidas para evitar conflictos de interés, tales como evitar situaciones en las que los intereses de los empleados puedan entrar en conflicto con los de cualquiera de las entidades de la Empresa. El código establece que los empleados deben cumplir con sus responsabilidades atendiendo a los intereses de la empresa, y con independencia a sus intereses personales. En caso de que surja duda respecto de este punto, el empleado deberá comunicárselo a su superior para determinar la existencia o no de un conflicto de interés o de alguna situación comparable a él.





El Ministro del Trabajo y Previsión Social, Osvaldo Andrade Lara, junto a colaboradoras de Aguas Andinas.

Así mismo, el Código define los principios que rigen la relación de los colaboradores con sus distintos grupos de interés, estableciendo como compromiso con sus usuarios, la seguridad y salud pública en todos sus bienes y servicios, mantener relaciones con los clientes basadas en la excelencia, conductas honestas e íntegras con sus proveedores, transparencia con los accionistas, respeto por las normativas aplicables en cada país donde se lleven a cabo operaciones y respeto por las leyes de la libre competencia.

Normas laborales

La Empresa respeta la libertad de asociación, la actividad sindical y las negociaciones colectivas como un ejercicio de libertad que tiene como fin garantizar la representación de los trabajadores, el diálogo constructivo y el bien común de la organización. De igual modo, se declara absolutamente contraria al trabajo forzoso.

Preocupada por la protección de sus trabajadores, Aguas Andinas eliminó dos actividades consideradas de alto riesgo para sus trabajadores, éstas son:

1. *Ingreso a la Galería de Descarga del embalse El Yeso*: Riesgoso debido a su poca iluminación, acceso inseguro, estructura débil, inexistencia de barandas, etc. Actualmente cuentan con todas las condiciones de seguridad para ese tipo de instalaciones.

2. *Sistema de Desinfección del Complejo Vizcachas*: La instalación existente no estaba dotada de un sistema de neutralización para los potenciales escapes de Cloro. Esta situación fue solucionada a través de la construcción de un Sistema de Neutralización.

Lo que busca el sistema de gestión de Aguas Andinas es establecer medidas de control que sean aplicables a los riesgos críticos, con el objetivo de minimizar al máximo la ocurrencia de accidentes laborales. Para ello se basa en la norma de certificación OHSAS 18.001, la que le permite identificar peligros y evaluar riesgos.

Por otra parte, en el reglamento interno de Orden Higiene y Seguridad se indican los riesgos potenciales más característicos de las distintas áreas que conforman a Aguas Andinas S.A. y que el trabajador tiene derecho a saber.

Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación

El Reglamento Interno de orden, higiene y salud ocupacional de Aguas Andinas establece la igualdad de oportunidades y resguarda el derecho de todos los postulantes a acceder en condiciones equitativas a las ofertas de trabajo de la Empresa. Además, establece un artículo referente a peticiones, reclamos, sugerencias y consultas, estableciendo un canal de denuncia para estampar imputaciones por parte de los colaboradores. Al mismo tiempo, especifica claramente el acoso sexual como una conducta contraria a los valores de la Compañía, definiendo la manera de investigar y las sanciones para este tipo de situaciones. Durante el ejercicio 2006 no se identificaron incidentes de discriminación.

Medio ambiente

La Empresa lleva a cabo un compromiso de calidad, seguridad y medio ambiente, que incluye la gestión integral del ciclo de agua, el cuidado de la cuenca y diversas políticas internas.

Trabajo infantil

Aguas Andinas rechaza la contratación de menores y se rige totalmente por la legislación vigente. Para cumplir con ella, en cada proceso de reclutamiento y selección exige la documentación necesaria que acredite la mayoría de edad.

Anticorrupción

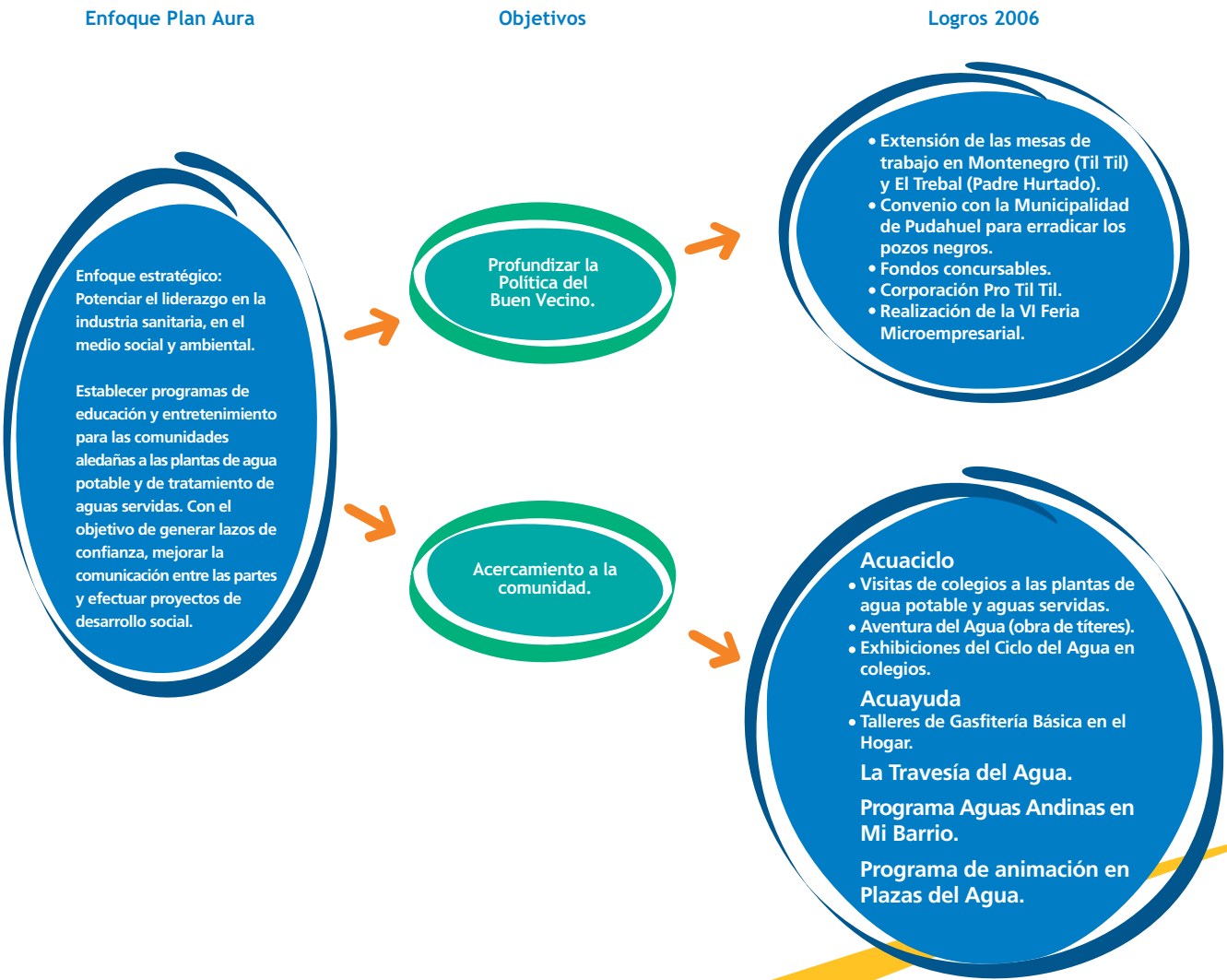
Aguas Andinas cuenta con una política propia -explicitada en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Salud Ocupacional- que establece que se debe trabajar contra todas las conductas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.



Inauguración Parque Aguas de Ramón.

Compromiso con la comunidad

Además de entregar un producto de excelencia, Aguas Andinas se ha propuesto contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la Región Metropolitana a través de diversos programas. Uno de sus objetivos es educar a la población tanto en el cuidado del recurso agua como en la importancia de la conservación del medio ambiente.



Potenciando el desarrollo comunitario

En el marco del Plan Aura, Aguas Andinas tiene como objetivo fundamental potenciar su liderazgo en la industria sanitaria a su vez que en el medio social y ambiental, principalmente entendiendo a las comunidades como actores claves de la gestión de la Empresa.

Consecuente con ello, la Compañía ha instaurado su Política del Buen Vecino y, dentro de ese contexto, ha impulsado diversas iniciativas que permiten educar a la población, fomentar su desarrollo y fortalecer los canales de comunicación entre la Empresa y los vecinos. Esto a su vez, contribuye a involucrar a la comunidad con los valores corporativos de Aguas Andinas.

Entre estas iniciativas se encuentran la creación de fondos concursables para premiar aquellas ideas que impacten positivamente en la calidad de vida de los vecinos que habitan en las cercanías de la Planta La Farfana, junto al desarrollo de sus programas educativos, tales como Acuacilo y Acuayuda.

Seminario Internacional de RSE

Durante 2006 Aguas Andinas formó parte del primer foro bilateral de Responsabilidad Social Empresarial Chile-España organizado por la Cámara Oficial Española de Comercio de Chile, la Embajada de España, la Secretaría de Estado de Turismo y Comercio Española y Acción RSE. En esta oportunidad, la Compañía entregó su visión acerca del avance de este tema en el país y el mundo, además de plantear los desafíos futuros.

Los principales temas tratados en el seminario fueron relativos a la ética, los trabajadores y la comunidad.

Actividad Social	Inversión
Política del Buen Vecino	\$ 66.604.512
Sueños de Barrio	\$ 53.993.581
Pro Til Til	\$ 18.065.900
Agua Potable Rural	\$ 66.600.000
Cuenta Amiga	\$124.760.000
Donaciones	\$144.103.000
Total	\$494.126.993

Durante el 2006, Aguas Andinas invirtió más de 1.088 millones en actividades y proyectos sociales, 36% más que el año pasado.

Fono Farfana

El Fono Farfana es un número telefónico exclusivo, que permite recoger las inquietudes de los vecinos de dicha planta acerca de su operación. Así mismo, es una instancia que permite acercarse concretamente a la comunidad, estableciendo una relación directa de comunicación y confianza las 24 horas del día. Durante el 2006 se recibieron 187 llamadas.

Paneles de olor

Con el fin de evaluar la percepción de los vecinos sobre los gases odorantes de las plantas de tratamiento de aguas servidas El Trebal y La Farfana, Aguas Andinas realiza una vez al mes paneles de medición de olor, a cargo de diez personas especialmente entrenadas en la Universidad de Chile y Universidad de Santiago.

La actividad, desarrollada en conjunto con el Instituto de Investigaciones y Ensayos Farmacológicos de la Universidad de Chile (IDIEF), se estructuró bajo la metodología alemana llamada VDI 3940 (www.vdi.de).

Los resultados obtenidos en estos paneles le permiten a la Compañía definir criterios de gestión y operación al interior de las instalaciones, desarrollar nuevas técnicas y modificar procesos para disminuir efectos no deseados.

Política del Buen Vecino

La Política del Buen Vecino se inició el año 2005 con el fin de establecer un canal de comunicación directo entre Aguas Andinas y los habitantes cercanos a sus plantas de tratamiento de aguas servidas, principalmente los vecinos de La Farfana.

A través de este plan de relaciones, la Empresa ha podido incorporar a las comunidades en la gestión de soluciones ambientales y sociales frente a los posibles impactos negativos que puedan ocasionar dichas instalaciones. Esta política ha servido para potenciar relaciones de confianza y colaboración, basadas en un conocimiento mutuo -entre la Empresa y la comunidad-, desarrollo de capacidades y fortalecimiento dirigencial. Incluso se han realizado capacitaciones especiales a empleados y contratistas con el fin de enseñarles a relacionarse de mejor manera con la comunidad.

Entre las acciones realizadas bajo el alero de la Política del Buen Vecino se encuentran las Mesas de Trabajo, que cuentan con la participación de juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, representantes del Municipio, la Empresa y de las ONG's Casa de la Paz y Corporación para el Desarrollo Sustentable (CDS). Su objetivo es detectar las principales inquietudes, molestias o dificultades de las personas que habitan en sectores aledaños a sus instalaciones -generalmente derivados de la operación de las plantas de tratamiento- para poder solucionarlos a través de la elaboración de diversos planes de intervención y proyectos de desarrollo común.

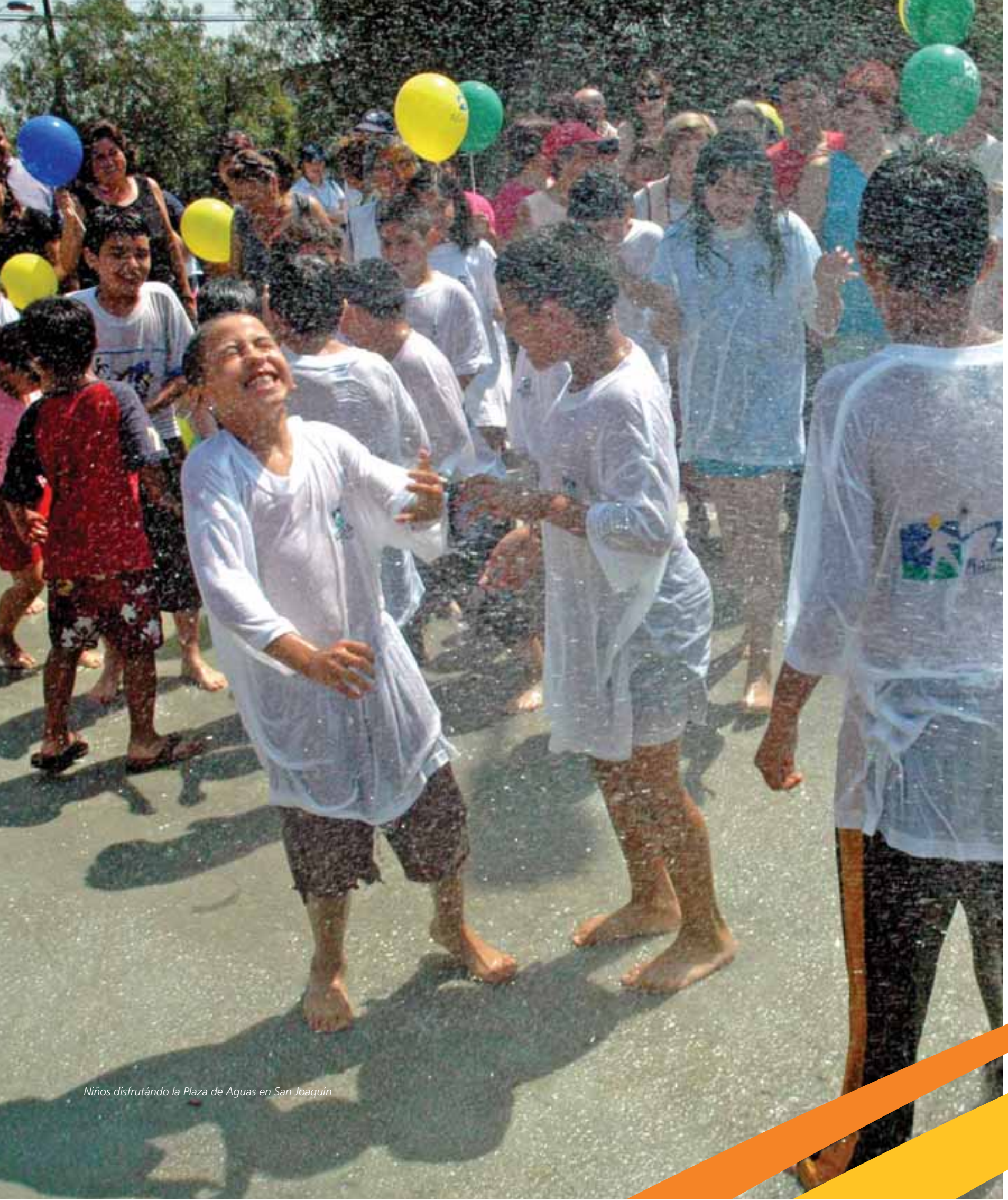
Durante el ejercicio 2006, se efectuó un proceso de ampliación de esta política, extendiendo su alcance más allá de las comunidades cercanas a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, incorporando dos zonas claves para la Compañía: Montenegro y El Trebal.

En consecuencia, las Mesas de Trabajo realizadas en las comunas de Pudahuel, Maipú, Til Til y Padre Hurtado, permitieron analizar impactos, definir responsabilidades en común y desarrollar proyectos de colaboración mutua, tales como programas educativos vinculados al ciclo del agua.

Además, con el objeto de aportar al desarrollo de estas comunidades, año a año la Compañía realiza diversas inversiones destinadas principalmente a mejorar los espacios sociales. Entre ellas se destacan:

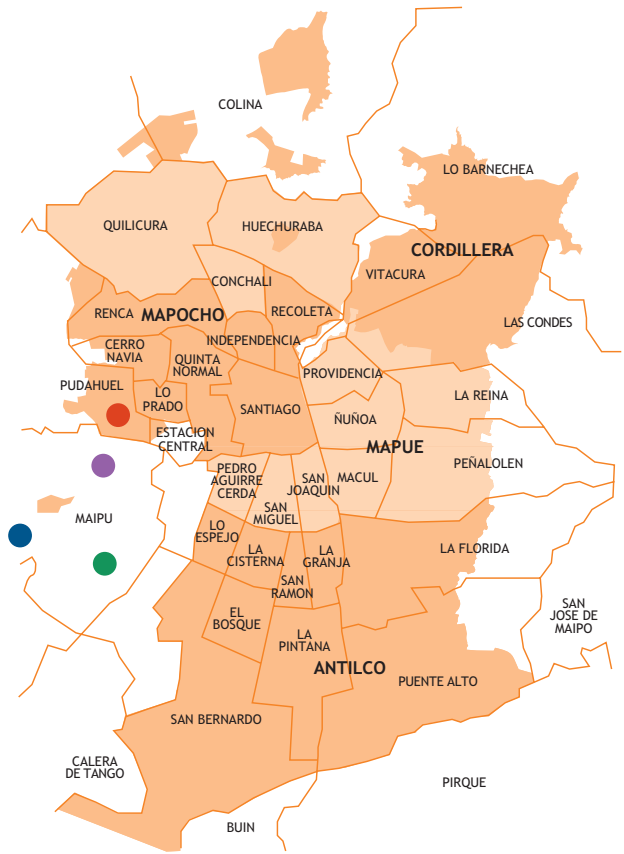
Proyectos en Pueblito La Farfana, Maipú

- * *Area textil:* Se implementó un taller que permitirá generar oportunidades de desarrollo para el sector. Este contempla la adquisición de máquinas de coser y bordadoras, además de insumos y capacitación. En el proyecto se invirtieron \$2.650.030, de los cuales se han utilizado \$2.311.780.-
- * *Area cultural:* Implementación de un espacio para el funcionamiento de un grupo folclórico y un centro de apoyo cultural. Contempla la compra de insumos para la elaboración de trajes para el grupo, compra de un computador y adquisición de una casa prefabricada para adosar en el sector de la biblioteca. En el proyecto se invirtieron \$5.042.970, de los cuales ya se han utilizado \$4.424.229.-
- * *Area invernadero/vivero:* Instalación de un invernadero y un vivero, con el fin de aprovechar los conocimientos de los lugareños en técnicas de cultivo de plantas y hortalizas y, de este modo, aportar al desarrollo económico de la zona. En el proyecto se invirtieron \$2.020.000, de los cuales se han utilizado \$1.630.278.-
- * *Area amasandería:* Construcción de dos hornos de barro que permitirán elaborar pan y pasteles para la venta en el sector. En el proyecto se invirtieron \$915.000, de los cuales se han utilizado \$48.004.-
- * *Compra de casa para sede social sector urbano:* Adquisición de una casa en el sector del barrio Holanda, con el fin de implementar un centro para organizaciones sociales. Esta es una de las iniciativas con mayor financiamiento, alcanza los \$22 millones, y que representa mayor sustentabilidad en el tiempo.
- * *Implementación de sede social:* Habilitación de la casa adquirida como sede social para organizaciones urbanas. El proyecto implicó una inversión de \$1.872.000.
- * *Junta de vecinos Parque Residencial Santa María:* Mejoramiento del entorno de la comunidad perteneciente a esta organización. En este proyecto se invirtieron \$3 millones.



Niños disfrutando la Plaza de Aguas en San Joaquín

Otros montos invertidos en proyectos sociales



- Villa Santa María II : \$ 6.572.273
- Villa Santa María III : \$ 6.627.989
- Villa Los Rosales : \$ 6.904.250
- Villa El Comendador : \$ 9.000.000
Cancha de Fútbol

El monto total invertido en proyectos de infraestructura durante el 2006 en las comunas de Pudahuel y Maipú ascendió a \$66.604.512.-

Fondo Social Concursable Sueños de Barrio

Esta iniciativa entrega fondos sociales concursables a las comunidades aledañas a la principal planta de tratamiento de aguas servidas, La Farfana. Su objetivo es aportar recursos para proyectos ambientales, sociales y culturales, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en sus áreas de influencia, fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental local y promover iniciativas territoriales para el manejo y conservación del medio ambiente.

Los beneficiados han sido diversas organizaciones sociales -tales como juntas de vecinos, organizaciones de mujeres, deportivas, juveniles, culturales, discapacitados, padres y apoderados, etc.- que fueron invitados a participar directamente por la Compañía.

Durante el año 2006 se presentaron 28 proyectos, de los cuales 15 fueron seleccionados, cuatro de ellos de Maipú y 11 de Pudahuel. De las iniciativas escogidas, cuatro correspondieron a proyectos ambientales, cuatro a instalación de plazas, seis a arreglos de sedes sociales y una a la incorporación de espacios deportivos. Los proyectos fueron evaluados en \$70.820.673, de los cuales Aguas Andinas asignó \$53.993.581.-



Principales proyectos de inversión		
Proyecto	Comuna	Monto
Instalación de juegos infantiles y bancos	Pudahuel	\$2.511.000
Implementación de áreas verdes	Pudahuel	\$4.994.723
Cierre perimetral, instalación de juegos infantiles	Pudahuel	\$3.141.284
Mejoramiento de sede social y jardines	Pudahuel	\$1.800.000
Capacitación en medio ambiente y habilidades	Pudahuel	\$3.500.000
Construcción de sede social	Pudahuel	\$4.900.000
Mejoramiento de espacios públicos	Pudahuel	\$4.935.000
Reparación de sede comunitaria Villa Alborada	Pudahuel	\$584.350
Construcción de sede social para Junta de Vecinos Santa Teresita	Pudahuel	\$2.000.000
Recuperación y habilitación de plaza deteriorada	Pudahuel	\$4.635.000
Mejoramiento y recuperación de terrenos abandonados	Pudahuel	\$3.990.000 \$3.100.000
Ampliación de sede social pro adulto mayor	Maipú	\$3.590.000
Habilitación de áreas verdes	Maipú	\$3.312.224
Cierre perimetral cancha y mejoramiento de espacio público	Maipú	\$5.000.000
Instalación de juegos infantiles modulares	Maipú	\$2.000.000

Corporación Pro Til Til

Otra de las iniciativas de la Política del Buen Vecino puesta en marcha en 2006, fue la creación de la Corporación Empresarial para el Desarrollo de Til Til, denominada Pro Til Til. El objetivo de esta corporación es aportar al desarrollo sustentable de la comuna, promoviendo la generación de proyectos relacionados con educación, medio ambiente, fomento a la pequeña empresa, salud y cultura. Esta iniciativa fue creada por siete empresas líderes de la zona, entre las cuales se encuentra Aguas Andinas.

A continuación, se presentan las actividades realizadas por la Corporación Pro Til Til.

Actividad	Lugar	Asistentes	Nº de beneficiados
Ceremonia de ratificación del acta fundacional de la Corporación.	Plaza de armas de Til Til.	<ul style="list-style-type: none">• Autoridades nacionales, regionales, provinciales y comunales.• Representantes Empresas asociadas de la Corporación.• Dirigentes sociales.	300 personas.
Encuentro nacional de envejecimiento e integración.	Intendencia Regional de Valparaíso.	<ul style="list-style-type: none">• Dirigentes de clubes de adulto mayor de la comuna de Til Til.	25 dirigentes.
Feria Intercomunal Microempresarial de Til Til.	Plaza de armas, comuna de Til Til.	<ul style="list-style-type: none">• Invitados ceremonia de inauguración.• Microempresarios expositores.• Público en general.	200 personas. 120 expositores. 2000 personas promedio por día.
Vacaciones tercera edad, "Turismo Social".	Ciudades de Valparaíso y Viña del Mar.	<ul style="list-style-type: none">• Adultos mayores de la comuna de Til Til.	84 beneficiarios.
Programa educación de calidad para escuelas básicas. Fundación Chile.	Comuna de Til Til.	<ul style="list-style-type: none">• Liceo Polivalente C- 82.• Liceo de Huertos Familiares.	581 alumnos. 648 alumnos.
Curso: "Certificación de Licencia Digital en Computación".	Sede Corporación Pro Til Til.	<ul style="list-style-type: none">• Personas entre 18 y 35 años, en calidad de cesantes con conocimiento de computación.	40 beneficiarios.

Las inversiones realizadas, particularmente por Aguas Andinas, en Til Til son las siguientes:

- * Inversión en Pro Til Til: \$9.302.100.-
- * Inversión en comunidad (acuerdo 1): \$1.800.000.-
- * Aporte específico para eventos especiales en la comuna: \$1.600.000.-
- * Inversión en horas hombre consultor: \$25.363.800.-

Agua potable rural

Con el fin de ampliar su área de cobertura más allá de los límites de la capital, Aguas Andinas suscribió un convenio con la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas, en el que se compromete a colaborar con el Plan de Agua Potable Rural.

La labor de la Empresa consiste en la realización de capacitaciones y asesorías para el mantenimiento, además de la ejecución de obras en lugares donde no existen redes de agua potable, actuando como unidad técnica y ejecutora de estudios y proyectos.

Durante el 2006, Aguas Andinas invirtió un total de \$66.600.000 en contratos de construcción de pozos y proyectos de mejoramiento de servicios, beneficiando a 40.062 viviendas, lo que se traduce en 240.300 habitantes, alcanzando una cobertura del 100% de las localidades rurales concentradas.





AGMAS
Andinas

Talleres de Gasfitería



Vecinos en taller de gasfitería.

Acuayuda



Fomentar la educación medioambiental de los habitantes de la Cuenca de Santiago, a través de actividades que permitan introducir la importancia del cuidado del agua y la conservación de la naturaleza, es uno de los objetivos principales de Acuayuda.

Las iniciativas desarrolladas han permitido crear un canal directo de comunicación y un estrechamiento de lazos entre la Empresa y la comunidad.

Aguas Andinas en mi barrio

Busca promover el manejo responsable del agua y sistema de alcantarillado en comunas de escasos recursos. Esta actividad que surgió el año 2001 con el nombre "Por el buen uso del alcantarillado", está orientada a educar a las comunidades con mayores índices de mal uso de sus instalaciones sanitarias. En el 2004, se decidió ampliar los alcances del programa integrando además las otras etapas del ciclo del agua. De esta manera, "Por el buen uso del alcantarillado" pasó a llamarse "El Agua en el hogar", y a partir del 2006 se rebautizó como "Aguas Andinas en mi barrio".

Por medio de acciones educativas y participativas -como talleres, mesas de trabajo y campañas comunicacionales- se intenta sensibilizar a la población en torno a la importancia del agua, de modo de crear hábitos de consumo y ahorro, y generar costumbres responsables con respecto al uso del alcantarillado y otras instalaciones sanitarias.

El programa se inserta en sectores poblacionales con buen nivel de líderes formales que tengan disposición a trabajar y colaborar con la Empresa y el Municipio.

Una vez que Aguas Andinas selecciona un área, se realizan visitas en terreno y entrevistas a diversos informantes. Luego, se efectúa un diagnóstico ambiental, demográfico, económico y social de la organización, con el fin de empezar a implementar las actividades. Además, se realizan capacitaciones para el fortalecimiento de líderes vecinales y campañas de sensibilización para difundir la iniciativa, con el fin de motivar la incorporación del resto de la comunidad, lo que se realiza por medio de batucadas, visitas puerta a puerta y otros eventos.

Los programas educativos incluyen talleres de Uso y cuidado del agua, especialmente para niños y jóvenes de las villas seleccionadas. Con éstos, se realizan actividades pedagógicas en las mismas sedes sociales y luego de un trabajo en terreno con ellos se genera el club "Los Amigos del Agua". Los menores agrupados en este club desarrollan la imagen corporativa del programa la que queda plasmada en todos los soportes gráficos que se utilizan para su difusión.

Además, ellos se convierten en los líderes ambientales que velarán por el cuidado y mantención de sus villas en el futuro.

En el 2006, las comunas intervenidas fueron Quilicura y Puente Alto, con una participación de 1.000 y 2.800 viviendas respectivamente, beneficiando a 16 mil habitantes, sólo durante 2006. Así mismo, más de 3.200 personas recibieron un diploma de reconocimiento por su participación y compromiso con el cuidado del agua y alcantarillado.

Cuenta Amiga

Con el fin de ayudar a los clientes que tienen altas deudas en su cuenta de agua, en el año 2003 Aguas Andinas creó un plan de pagos preferenciales que ejecuta en conjunto con las Municipalidades, llamado "Cuenta Amiga". De este modo, un equipo comercial de la Empresa visita las juntas de vecinos para repactar las deudas en cuotas y responder a las inquietudes de los habitantes del sector.

Los convenios de deuda se construyen en función del consumo mensual del cliente con una cláusula de rebaja del saldo adeudado, siempre y cuando se cumpla con el pago de las cuotas pactadas. Para acceder a este beneficio se estipula el pago de un pie mínimo, que sea accesible para cada cliente en particular.

Si en un plazo de 36 meses el cliente cumple con los pagos estipulados en el acuerdo, se le condona el resto de la deuda.

Durante el 2006, se realizaron 12.484 convenios de carácter social, los que han permitido a los clientes reinsertarse en el sistema de pago de la Compañía junto con entregarles la posibilidad de postular y mantener el subsidio de agua potable que otorga el Estado.

En el ejercicio, el monto condonado por Aguas Andinas ascendió a \$124.760.000.-

Distribución de rebaja comercial por zona de concesión 2005-2006				
Zona	Movimiento 2005		Movimiento 2006	
	Cantidad de convenios	Montos en MM\$	Cantidad de convenios	Montos en MM\$
Antilco	5.110	1.764	5.153	1.935
Mapocho	4.626	2.180	4.244	2.107
Mapue	2.290	751	2.116	784
Maipo	628	200	741	221
Cordillera	259	95	230	91

Fuente: Informe Gestión Comercial Cuenta Amiga.

Subsidio al Agua Potable

Aguas Andinas administra una parte del Programa de Subsidio al Agua Potable que ofrece el Estado, dirigido a familias de escasos recursos, con dificultades para cancelar los servicios de agua potable y alcantarillado.

El subsidio consiste en el pago de un porcentaje del valor del consumo de alguno de los servicios indicados en la boleta extendida al consumidor, quien puede acceder a este beneficio en el Departamento de Desarrollo Social de su municipalidad.

Existen dos tipos de subsidios:

Subsidio Normal: Subvenciona el 50% de los consumos mensuales, con un tope de 15m³, durante tres años. Sus cupos son fijados por la Intendencia Regional y son otorgados a través de las municipalidades.

Subsidio Chile Solidario: Beneficio que comenzó a otorgarse en 2005 y que subvenciona el 100% de los consumos mensuales, con un tope de 15 m³, durante tres años. Sus cupos son fijados por la Intendencia Regional y otorgados a través de las municipalidades.

A través de su Departamento de Gestión Comercial, Aguas Andinas se encarga de administrar el porcentaje de subsidio otorgado al beneficiario, descontándolo mensualmente del total de su consumo.

¿Quiénes pueden postular?

- * Personas de escasos recursos con problemas económicos para pagar la cuenta del agua, calificados en la ficha CAS de su municipalidad.
- * Se debe estar al día en el pago de la cuenta de agua. Si no se encuentra al día, el cliente puede dirigirse a cualquier agencia comercial de Aguas Andinas para hacer un convenio de pago (Programa Cuenta Amiga). De este modo, podrá cumplir con las condiciones para postular al subsidio.
- * El subsidio debe renovarse cada tres años.

Visitas de juntas de vecinos a las plantas

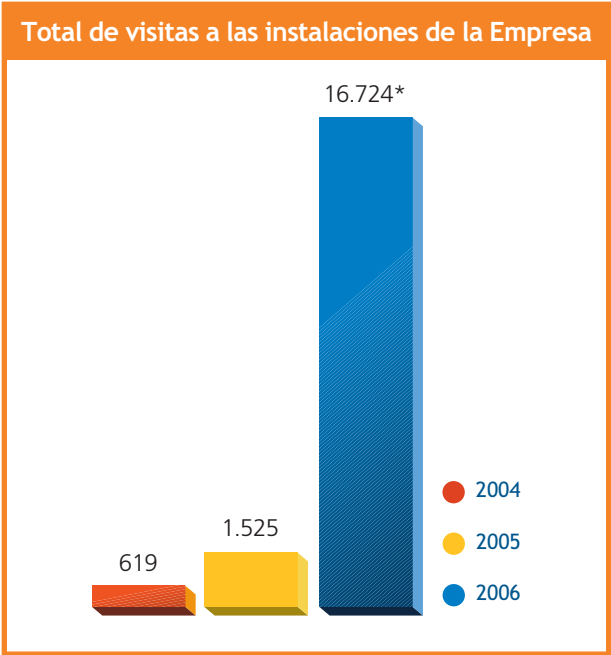
A partir de 1999, Aguas Andinas invita a vecinos y miembros de organizaciones sociales a visitar las plantas de tratamiento de aguas servidas, donde aprenden sobre la ruta que sigue el agua desde que sale de los hogares, ingresa a las instalaciones de saneamiento y luego es devuelta limpia a la naturaleza.

Gracias a estas visitas -realizadas de lunes a viernes y guiadas por un monitor especializado- los vecinos han podido conocer los beneficios de la depuración de las aguas servidas y la contribución de la Empresa al desarrollo del país y al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la Cuenca de Santiago. Un total de 5.504 personas visitaron estas instalaciones durante el año 2006.

La Travesía del Agua

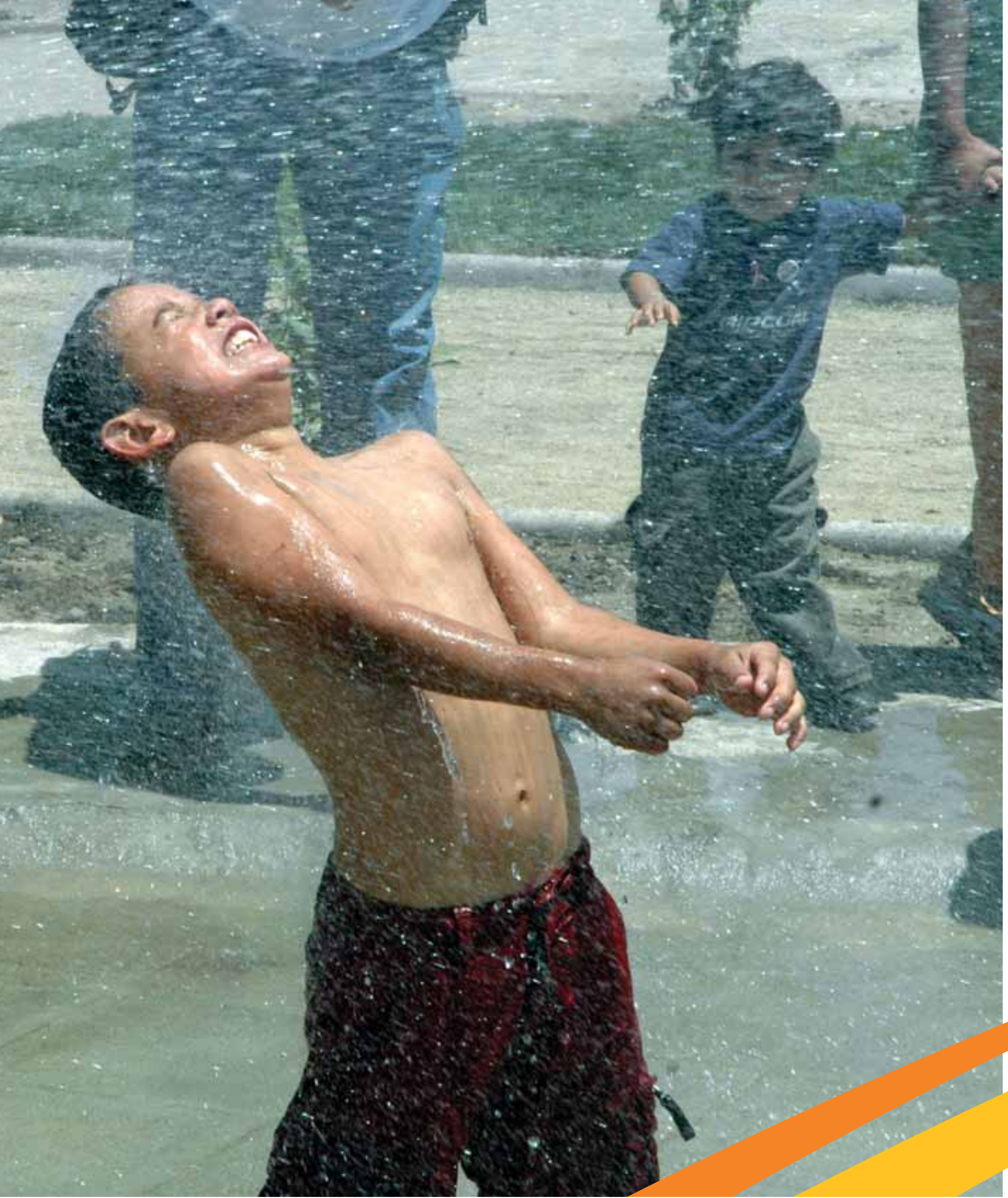
En el segundo semestre de 2006, se realizó una invitación especial a las familias de Pudahuel y Maipú a participar de “La Travesía del Agua”, visitas guiadas a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana durante los fines de semana. Un total de 11.220 personas, entre niños y adultos, tuvieron la oportunidad de interiorizarse en el proceso de saneamiento de aguas y aprendieron a valorar el cuidado del medio ambiente. Además pudieron compartir un espacio en familia.

En una encuesta realizada a 3.440 visitantes, el 63% tenía una opinión mala o regular de la planta, percepción que cambió luego de la visita. El 97% terminó considerando el trabajo de Aguas Andinas como un aporte a la comunidad y al medio ambiente.



* Se incluye el programa “La Travesía del Agua”, que comenzó a implantarse en el 2006.





Plazas del Agua

Este proyecto, iniciado el 2004, ha tenido como finalidad transformar sitios eriazos en áreas verdes para la recreación de los habitantes de sectores de escasos recursos, aledaños a las plantas de producción de agua potable y tratamiento de aguas servidas.

Las Plazas de Agua son un aporte concreto a la insuficiencia de espacios de recreación y áreas verdes, al mismo tiempo han ayudado a terminar con la apertura de grifos evitando poner en riesgo su vida en caso de incendio.

Este espacio, abierto durante todo el año, cuenta con juegos, árboles, jardines y un surtidor de agua como elemento central, para que los vecinos puedan realizar diversas actividades de esparcimiento.

Además, durante el 2006 se llevó a cabo un proyecto para incorporar jornadas de animación y otras actividades elegidas por la comunidad, tales como ferias de las pulgas o gimnasia entretenida, para dar vida a las Plazas en los meses de otoño, invierno y primavera.

El desarrollo de este tipo de actividades permite dar sostenibilidad a los proyectos construidos y le permite aprovechar, a través de un uso responsable, sus espacios públicos.

Hasta la fecha, Aguas Andinas ha implementado más de 13 mil m² de áreas verdes, divididos en nueve Plazas del Agua, tres de las cuales se construyeron en el ejercicio 2006. Con esta iniciativa, se han beneficiado más de 20 mil personas pertenecientes a las comunas de El Bosque, Pedro Aguirre Cerda, Renca, Peñalolén, San Joaquín, Talagante, La Pintana, La Granja y Pudahuel.

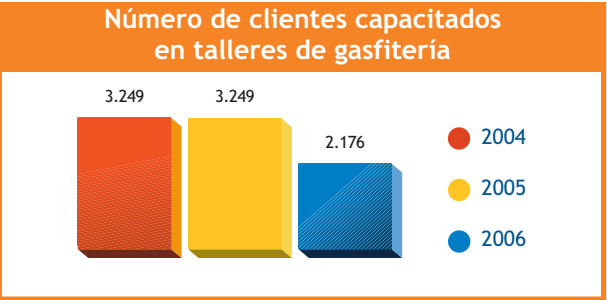
Talleres de gasfitería básica en el hogar

Aguas Andinas promueve constantemente el consumo responsable de agua por parte de la población mediante consejos y capacitaciones, siendo los taller de gasfitería básica en el hogar un ejemplo más de esto.

Este programa, desarrollado desde 1993, tiene como finalidad capacitar a los clientes de Aguas Andinas sobre el uso racional del agua, mediante nociones básicas de gasfitería. Además, permite desarrollar habilidades especiales para solucionar problemas comunes de filtración.

El taller, orientado especialmente a jefes de hogar y dueñas de casa de comunas de escasos recursos, capacitó a 2.176 personas sólo durante el 2006, alcanzando más de 30 mil habitantes, desde el inicio de su implementación.

Los cursos, que unen teoría y práctica, son realizados por monitores especializados, durante todo el año y son gratuitos. Los talleres se han realizado en alianza con el Instituto de Normalización Previsional (INP), la Subsecretaría de Carabineros, municipios, juntas de vecinos y PRODEMU, entre otros.



Fuente: Informe final Talleres de Gasfitería 2006

En una encuesta realizada a fines de 2006, a 1.909 del total de personas beneficiadas con este taller, el 96% consideró que el objetivo del programa se logró a cabalidad y el 100% coincidió en que se entregaron herramientas de gran utilidad. Asimismo, el estudio reveló que el tema de mayor interés fue el correcto uso del agua potable.




AGUAS
andinas

ARMESIA
EL AGUA
La aventura familiar
 **AGUAS**
ANDINAS

Acuaciclo

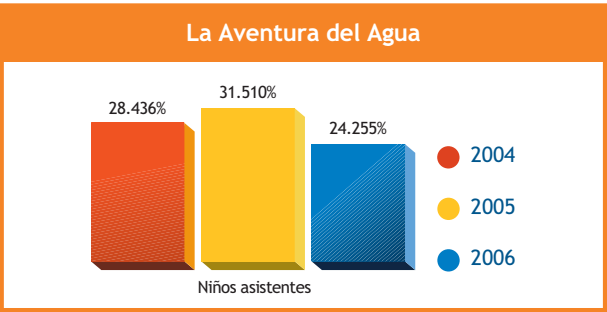


A partir de 2004, Aguas Andinas cuenta con un programa dirigido y creado para los escolares de la Región Metropolitana, llamado Acuaciclo.

La idea es enseñar la importancia del cuidado del recurso agua, las etapas del ciclo hidrológico y la función de las plantas de tratamiento de aguas servidas a las futuras generaciones, de una manera entretenida y didáctica. De este modo, la Compañía logra posicionarse como una empresa comprometida con la conservación del medio ambiente, a través de actividades que forman parte del programa de Certificación Ambiental de Escuelas, liderado por la Conama.

La Aventura del Agua

Obra de títeres que enseña el recorrido que hace una gota de agua desde que cae del cielo en forma de lluvia, es utilizada para el consumo de agua potable y finalmente es devuelta limpia al medio ambiente.



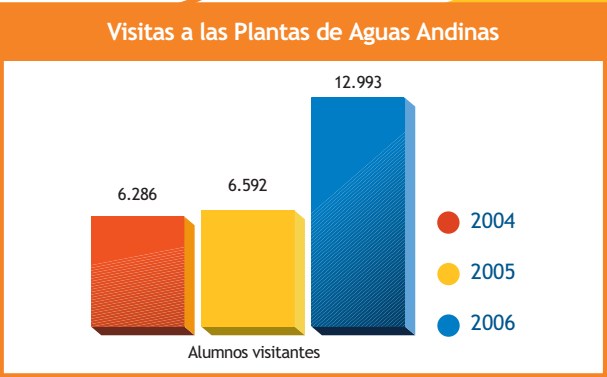
Fuente: Informe Aventura del Agua 2006.

La finalidad es crear conciencia en los escolares sobre la importancia del agua, el sistema de alcantarillado y el tratamiento de las aguas servidas. Gracias a esta actividad, durante 2006, 24.255 niños de 1º a 4º básico -especialmente de colegios pertenecientes a las comunas de Maipú y Pudahuel- tuvieron la oportunidad de aprender el valor del agua y las etapas de su ciclo.

Visitas a las plantas

Desde el año 1999, los estudiantes de la Región Metropolitana tienen la posibilidad de aprender en terreno las etapas del proceso de producción de agua potable y de tratamiento de aguas servidas, mediante la visita a las instalaciones de Aguas Andinas.

Durante de que el ejercicio, 3.490 escolares visitaron la planta de producción La Florida y 9.503 asistieron a la planta de tratamiento La Farfana, alcanzando un total de 12.993 niños.



Fuente: Informe anual Acuaciclo 2006.

Muestra del Agua

La exposición itinerante “Ciclo del agua en la ciudad” -puesta en marcha el año 2004- visita semanalmente diferentes colegios de Santiago, con el objeto de enseñar de manera gráfica la ruta del agua y su importancia para la vida.

Durante el 2006 estuvo presente en 37 establecimientos educacionales de la Región Metropolitana.

Año	Establecimientos visitados
2004	27
2005	33
2006	37

Fuente: Informe anual Acuaciclo 2006

Comité de Donaciones y Auspicios

Durante el ejercicio 2006, la Compañía creó el Comité de Donaciones y Auspicios cuyo objetivo es definir el presupuesto y la gestión de la política de donaciones de Aguas Andinas. Entendiendo que su responsabilidad social va mucho más allá que las donaciones monetarias, el enfoque de este comité es aportar de manera concreta a las comunidades aledañas de la Empresa, alineado bajo el marco de su Política del Buen Vecino.

Dicho comité, que se reúne una vez al mes, está integrado por el Presidente del Directorio, el Vicepresidente, Gerente General, Secretario General, Gerente Corporativo de Finanzas y Control de Gestión, Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional y el Jefe del área de Responsabilidad Social, quien actúa como Secretario.

Durante el año 2006, Aguas Andinas destinó \$144.103 millones a donaciones, los cuales estuvieron distribuidos entre las siguientes fundaciones e instituciones: Fundación Alter Ego, Centro de Estudios Públicos, Corporación Amigos del Patrimonio Cultural de Chile, Corporación Cultural de Vitacura, Corporación Rudolf Steiner, Corporación Cultural de la Ilustre Municipalidad de Santiago, Fundación de Beneficencia Ayuda y Esperanza, Fundación Amanecer, Fundación Las Rosas, Fundación Marcelo Astoreca, Fundación Paternitas, Hogar de Cristo, Prohumana, Sociedad de Asistencia y Capacitación, Fundación un Techo Para Chile, Museo Interactivo Mirador, Universidad Alberto Hurtado.

Donaciones de Aguas Andinas en millones de pesos	
2005	2006
M\$104.103	M\$144.103

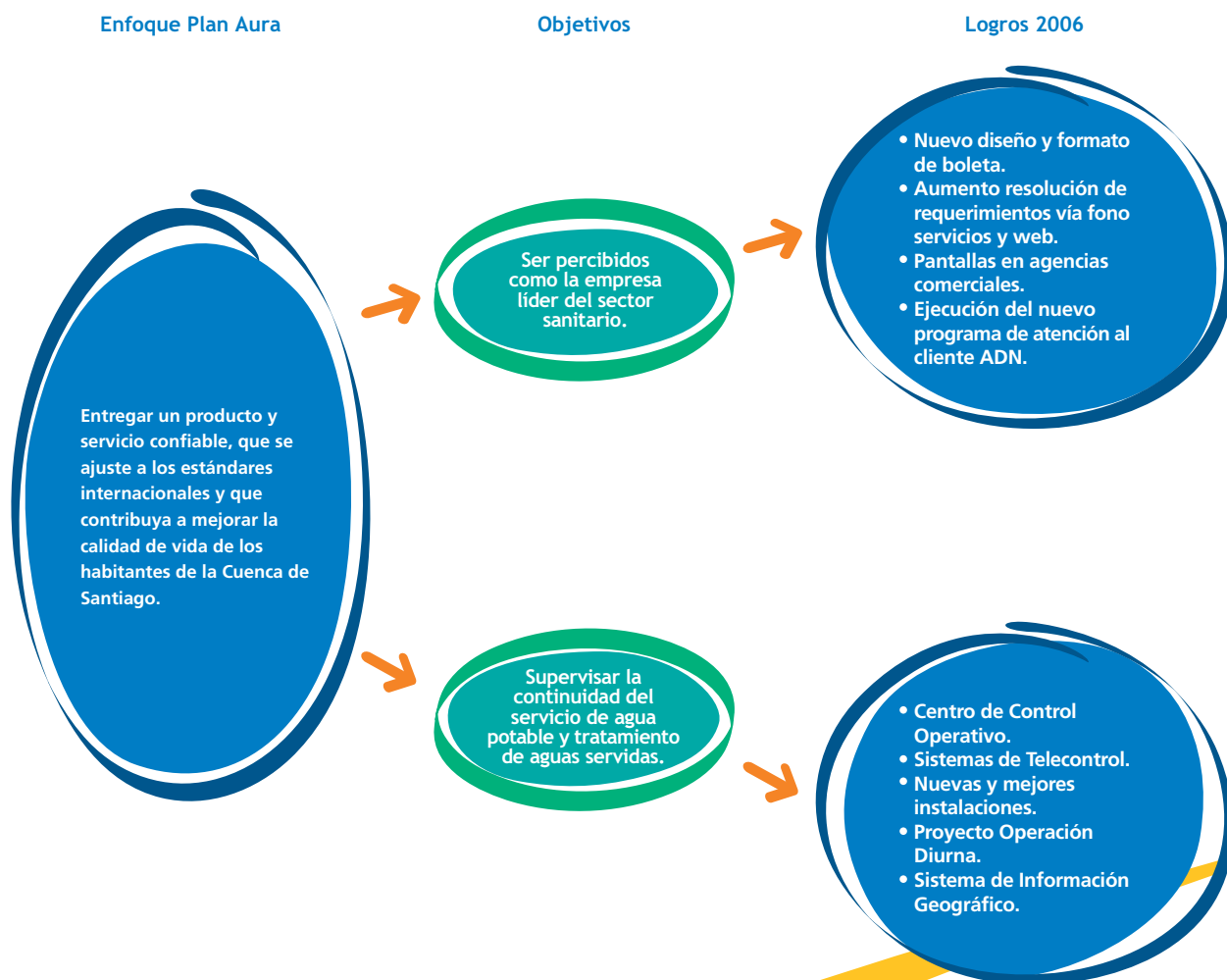
Fuente: Informe crédito por donaciones año 2006





Compromiso con nuestros clientes

El nivel de cobertura y calidad del agua inciden directamente en la salud de la población. Por esta razón, Aguas Andinas tiene una constante preocupación por fortalecer la gestión de sus procesos de potabilización y depuración, con el fin de asegurar la calidad y continuidad del suministro, así como realizar un eficiente tratamiento de las aguas servidas.



Producción confiable

Consciente de la importancia de entregar un servicio seguro y confiable a sus clientes, Aguas Andinas realiza exhaustivos análisis que permiten certificar la calidad de sus productos.

Los resultados obtenidos se envían todos los meses a la SISS y a la Secretaría Regional Ministerial de Salud (SEREMI de Salud), organismos que, a su vez, efectúan controles aleatorios y paralelos con el fin de comparar los resultados. Anualmente se realizan más de 2.500 muestras.

Además, los procesos de potabilización y depuración se encuentran debidamente regularizados por la Norma Chilena de Agua Potable (NCH 409/84) y por el Decreto Supremo 90/96, (DS90/96) respectivamente.

Luego de 10 años de discusión y trabajo multisectorial en torno a los estándares de calidad, en junio de 2006 se publicó una nueva normativa elaborada por el Ministerio de Salud. La norma chilena NCh/409, que entró en vigencia el 1 de enero de 2007, establece exigentes criterios de calidad para la producción de agua potable, tales como la disminución de las Unidades Nefelométricas de Turbiedad, UNT, de 5 a 2, lo que implica una serie de mejoras en el proceso productivo, alcanzando índices internacionales de calidad.

Toma de muestras controles aleatorios SEREMI de Salud	
Fuente	Toma
Aguas crudas	Captaciones superficiales y subterráneas
Aguas tratadas	A la salida de plantas y pozos
Aguas almacenadas	A la salida de estanques
Agua potable	Domicilio del usuario



Herramientas tecnológicas de control y seguridad

Aguas Andinas cuenta con un moderno Centro de Control Operativo (CCO), encargado de manejar en tiempo real y de forma centralizada el 100% de las instalaciones productivas; permitiendo, de este modo, asegurar un suministro continuo y de calidad, las 24 horas, los 365 días del año.

Este sistema centralizado prioriza la eficiencia y la eficacia de los procesos, minimizando costos -gracias a que hace uso de aquellas fuentes, captaciones e instalaciones hidráulicas más convenientes según cada momento- asegurando la calidad y continuidad del suministro.

Para la optimización técnica y económica, la empresa ha desarrollado el modelo MOPYT (Modelización de la Optimización de la Producción y Transporte).

Durante el 2006, se integraron al CCO las estaciones ubicadas en las plantas El Trebal, La Farfana, Trapenses y Talagante, y se implementó una estación meteorológica en el Embalse El Yeso. Paralelamente, se realizaron diversas ampliaciones en instalaciones que cuentan con sistemas de telecontrol.

En Producción se incorporaron los sistemas de pozos Huechuraba y Chicureo. En Transporte se añadieron nuevas infraestructuras y se mejoraron varias de sus plantas elevadoras de agua potable. En Saneamiento se sumó la supervisión de las plantas de tratamiento de aguas servidas Paine, San José, El Monte, Polo de Manquehue y Trapenses; y las plantas elevadoras de aguas servidas Atalaya, Remanso de la Villa y La Ermita, correspondientes a Aguas Cordillera. En Distribución se incorporó un nuevo sistema de medición de los caudales y volumen.

Además, se terminó de ejecutar el proyecto Operación Diurna, que permite operar cada una de las instalaciones productivas automáticamente, sin descuidar los estándares de calidad preestablecidos. Este sistema ya está en funcionamiento en las plantas de agua potable San Enrique, Quebrada de Ramón, Padre Hurtado y La Dehesa, las cuales en conjunto abastecen a más del 90% de los clientes de Aguas Cordillera.

Aguas Andinas cuenta también con un Sistema de Información Geográfico (SIG), que permite monitorear el funcionamiento de las redes de agua potable y aguas servidas, el mantenimiento de grifos y limpieza de colectores, entre otros. Gracias a este sistema es posible detectar cortes y fallas de agua potable, lo que permite efectuar un eficaz manejo de crisis y una mejor atención de clientes.

Aguas Andinas cuenta con modernas herramientas tecnológicas, como el Centro de Control Operativo y el Sistema de Información Geográfico, que permiten asegurar un suministro continuo y de calidad.



Reunión en sala del Edificio Corporativo Aguas Andinas.

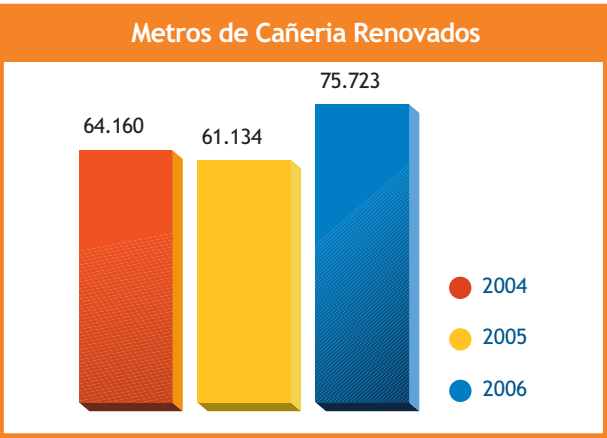
Renovación de redes de distribución

Aguas Andinas renueva sus redes de distribución constantemente y en especial cuando éstas son muy antiguas, presentan roturas o hay un cambio estructural de la red, entre otras razones.

Además cuenta con un laboratorio de materiales que tiene como función examinar el estado de la red a través del análisis estructural de las tuberías procedentes de las roturas.

A esto se suma el aspecto de renovación y monitoreo preventivo, donde la Compañía ha desarrollado técnicas en las que, mediante ensayos no destructivos en terreno, son capaces de evaluar el estado de las tuberías y su vida útil esperable. Estas técnicas representan un avance en el objetivo de destinar los recursos donde son prioritarios.

Para el año 2007 se prevé reemplazar 67.000 metros de cañerías.



Fuente: Informe Gerencia Corporativa de Operaciones.

Gestión exitosa de situaciones de riesgo

Durante el año 2006, Aguas Andinas enfrentó dos situaciones, por causas externas a sus procesos que pusieron en riesgo la continuidad y calidad del suministro de agua potable de Santiago. En ambos casos, Aguas Andinas debió cerrar las plantas de producción de agua potable correspondientes a la zona Cordillera, para investigar si las fuentes de agua habían sido afectadas y prevenir el consumo de agua contaminada por parte de la población.

El primer episodio se originó en marzo, cuando el volcamiento de un camión de transporte de combustible en el camino a Farellones produjo un derrame de cerca de 100 litros de petróleo en la ribera del río Mapocho, principal fuente de captación de agua cruda para toda la zona oriente de Santiago. El segundo, ocurrió en el mes de agosto, cuando otro camión derramó 1.000 litros de nitrato de amonio, en la misma zona.

Debido a este último accidente, se cerraron seis plantas de producción durante aproximadamente 30 días, lo que significó la realización de una importante maniobra hidráulica para poder abastecer de agua al territorio afectado desde abajo hacia arriba, a partir de afluentes que generan agua para otras áreas de Santiago.

El necesario cierre de estas plantas -para velar por la calidad del recurso y la salud de la población- pudo haber provocado un corte del suministro de agua potable a más de 120 mil personas. Sin embargo, el rápido y eficiente manejo de esta crisis por parte de Aguas Andinas, permitió dar solución al problema de abastecimiento de manera segura y confiable.



Colaboradores en Centro de Control Operativo.

Indicadores de calidad de servicio

En su constante preocupación por entregar un servicio de calidad a los clientes, Aguas Andinas realiza permanentes controles que permiten medir la efectividad de la gestión.

En la siguiente tabla es posible observar los porcentajes de cumplimiento de la Empresa, en los últimos dos años respecto a la continuidad de agua potable y la atención de clientes.

Porcentajes de cumplimiento por empresa

INDICADORES		Aguas Andinas	Aguas Cordillera	Aguas Los Dominicos	Aguas Manquehue
Continuidad del servicio de distribución de agua potable	2005	99,8%	99,6%	99,7%	99,9%
	2006	99,8%	99,7%	100,0%	99,9%
Presiones en la red de agua potable	2005	99,1%	89,3%	97,6%	97,9%
	2006	99,7%	94,6%	98,9%	97,9%
Continuidad del servicio de recolección de aguas servidas.	2005	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	2006	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Calidad del agua en la red de distribución	2005	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%
	2006	96,6%	98,7%	99,3%	99,9%
Exactitud en el cobro	2005	97,9%	98,9%	98,5%	98,8%
	2006	98,9%	99,5%	99,3%	99,6%
Atención y respuesta de reclamos	2005	94,0%	94,2%	93,3%	92,7%
	2006	97,2%	97,1%	97,1%	96,5%

Fuente: Informe Gerencia de Regulación y Control de Concesiones.

Costos asociados a multas producto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro

Descripción de la multa Grupo Aguas (*)	2004		2005		2006	
	Nº	Monto (UTA)	Nº	Monto (UTA)	Nº	Monto (UTA)
Incumplimiento de instrucciones	4	75	-	-	2	55
Normas de calidad	1	20	-	-	-	-
Planes de desarrollo	2	200	-	-	-	-
Calidad de servicio	-	-	-	-	1	20
Entrega de información falsa	-	-	-	-	-	-
Tarifas y cobros	-	-	2	65	-	-

(*) Nota: Incluye aquellas multas aplicadas (algunas causas se encuentran aún en tribunales).
Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.



Requerimientos presentados por clientes a la Superintendencia de Servicios Sanitarios

Requerimientos* de clientes de Aguas Andinas recibidos por la SISS	2004	2005	2006
Asociados a m³ facturados	322	212	146
Asociados a tarifas	194	157	121
Asociados a calidad del servicio	219	99	74
Asociados a la atención de clientes	151	60	52
Otros	144	89	150
Total	1.030	617	543

Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.

Requerimientos* de clientes de Aguas Cordillera recibidos por la SISS	2004	2005	2006
Asociados a m³ facturados	27	7	12
Asociados a tarifas	19	10	2
Asociados a calidad del servicio	28	12	5
Asociados a la atención de clientes	18	5	2
Otros	12	5	10
Total	104	39	31

Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.

Requerimientos* de clientes de Aguas Los Dominicos recibidos por la SISS	2004	2005	2006
Asociados a m³ facturados	2	2	0
Asociados a tarifas	4	2	0
Asociados a calidad del servicio	0	0	0
Asociados a la atención de clientes	2	1	0
Otros	0	0	0
Total	8	5	0

Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.

Requerimientos* de clientes de Aguas Manquehue recibidos por la SISS	2004	2005	2006
Asociados a m³ facturados	0	1	1
Asociados a tarifas	2	1	0
Asociados a calidad del servicio	1	0	1
Asociados a la atención de clientes	3	1	1
Otros	1	0	5
Total	7	3	8

Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS.

*Incorpora reclamos, consultas y solicitudes de información hecha por clientes.



La importancia de la satisfacción de los clientes

Para Aguas Andinas, los clientes son fundamentales. A ellos van dirigidos todos sus esfuerzos por mejorar la calidad de sus productos y servicios, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Programa ADN

Como proyecto central del Plan Aura, durante el ejercicio 2006 Aguas Andinas inició un programa especialmente orientado a mejorar la atención al cliente, incorporando nuevas iniciativas para optimizar la calidad del servicio.

El programa, denominado ADN, se sustentó en tres pilares fundamentales:

1. **Actitud** cercana y cordial.
2. **Determinación** para hacerlo bien y a la primera.
3. **Nunca** dejar un problema sin resolver.

Además el programa contempló dos ejes de acción. El primero consistió en escuchar la voz del cliente, para lo cual se implementó un nuevo modelo de medición de satisfacción, compuesto por controles mensuales y consolidaciones semestrales.

El segundo eje consideró el lineamiento de los procesos de gestión operativa, comercial y canales de contacto, reestructurando cada modelo hacia la entrega de un servicio de excelencia.

Al programa asistieron 1.294 participantes en el 2006, de los cuales, 753 correspondieron a subcontratistas. En esta instancia, que involucró un total de 6.516 horas de formación, se realizó una capacitación transversal, con el objetivo de sensibilizar sobre conceptos básicos de la cultura de servicio, además de una capacitación específica en procesos internos.

Otras iniciativas

Durante el 2006 se efectuaron iniciativas tendientes a mejorar la calidad de atención y servicio al cliente. Entre ellas destacaron:

Teseo: Con el fin de mejorar la eficiencia operativa, agilizando los procesos de atención.

Algol: Busca desarrollar un instrumento de soporte que permita una visión integral del cliente, a través de una plataforma multicanal que mejore la calidad del servicio. Para esto es necesario potenciar la atención a distancia y optimizar los procesos de atención. El objetivo central de este programa es poder conocer al cliente y proporcionarle productos y servicios adecuados a sus necesidades y, por lo tanto, garantizar su satisfacción.

Otra de las acciones llevadas a cabo en el 2006, fue la implementación de un nuevo modelo de atención telefónica integral, que incluye la posibilidad de entregar una mayor cantidad de soluciones en primera línea a los requerimientos de los clientes.

Además, se potenció la atención a distancia gracias a la incorporación de 26 nuevos terminales de autoservicio en las agencias comerciales y el lanzamiento del nuevo sitio Web de la Empresa, en septiembre de 2006. A partir de dicho acontecimiento, es posible hacer transacciones en línea, como pagar la cuenta o consultar el saldo desde cualquier lugar con acceso a Internet.

En relación a los trabajos en terreno, Aguas Andinas incorporó herramientas de mayor tecnología para mejorar la eficiencia y aumentar la confianza del cliente en los cobros de servicio, entregar soluciones efectivas a problemas de aumento en el valor de la cuenta y disminuir el impacto negativo del corte de suministro por deuda.

Así mismo, con el fin de entregar más y mejor información a sus clientes, la Compañía habilitó pantallas en sus agencias comerciales que transmiten mini programas sobre los procesos de producción, tarifas asociadas y consejos para el ahorro de agua. Junto con esto, modificó el formato de la boleta de cobro, imprimiéndole un diseño más amigable y cómodo para los usuarios.

Por otra parte, en abril de 2006, se inauguró un nuevo edificio en la Zona Maipo, que ha permitido atender mejor y con mayor comodidad a los clientes de la provincia de Talagante. El recinto -en el que se encuentran la gerencia comercial y las oficinas de la gerencia zonal- cuenta con 685 m² de superficie y requirió una inversión de \$300 millones.

Además, se lograron importantes acuerdos con organismos gubernamentales, como el Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU), Gobierno Regional, Programa Chile Barrio y diversas municipalidades, para ampliar las zonas de atención hacia nuevos





Visitas a plantas de producción de agua potable. (Programa de Responsabilidad Social Empresarial).

Encuestas y estudios de satisfacción

En relación a la satisfacción del cliente, Aguas Andinas dispone de un sistema de evaluación, que se basa principalmente en la realización de encuestas que miden el servicio prestado.

A éste se suma el Sistema de Atención de Reclamos (SAR) y la realización de estudios semestrales -cuantitativos y cualitativos- de satisfacción de clientes, que buscan obtener información directa respecto de la calidad del servicio, atención y funcionamiento de sus instalaciones.

En agosto de 2006, Adimark realizó un estudio cuantitativo a 626 jefes de hogar y dueñas de casa de la Región Metropolitana, exceptuando la zona de Maipú y Cerrillos. Entre los resultados se destacó el hecho de que Aguas Andinas es considerada como la mejor empresa de servicios básicos, con un 42,5% de las preferencias. Además, se consideró al agua potable como uno de los servicios básicos más importantes para el hogar.

El 70,9% de los encuestados opinó que la Compañía entrega un producto de calidad, el 63% dijo que es clara en sus cobros y el 49,1% que tiene un precio adecuado al servicio que entrega. Los clientes valoraron la gestión de la Empresa en lo que se refiere al tratamiento de aguas servidas, debido a que se traduce en descontaminación del medio ambiente y una mejora para la salud. Además, los encuestados consideraron que la mantención del alcantarillado ayuda a evitar malos olores y rebalses. En términos generales, el grupo socioeconómico que mejor evaluó a la Empresa fue el ABC1 y el C2.

Según un estudio realizado por Adimark en agosto de 2006, Aguas Andinas fue considerada como la mejor empresa de servicios básicos de la Región Metropolitana.

En el 2006, Aguas Andinas fue mencionada en el Ranking General de Reputación Corporativa, elaborado por cuarto año consecutivo por Hill & Knowlton Captiva y La Tercera. Este estudio selecciona a las empresas que obtienen una mayor cantidad de menciones espontáneas de parte de 500 encuestados, a los que se les pregunta por las compañías que a su juicio tienen una mayor reputación corporativa.

Luego, se realizan entrevistas telefónicas a 3.500 hogares de Santiago, de nivel socioeconómico ABC1, C2 y C3, entre 18 y 60 años, elegidos aleatoriamente.

Las preguntas que se le hacen a los consumidores apuntan a las 6 grandes dimensiones de la Reputación Corporativa: relación emocional, desempeño financiero, responsabilidad social, ambiente laboral, administración y productos y por último servicios.

Las 25 firmas mejor evaluadas se agrupan en 4 categorías: Premium, Oro, Plata y Bronce.

En el estudio, Aguas Andinas obtuvo 645 puntos de reputación, gracias a los cuales ocupó el lugar número 25 de la tabla y se adjudicó la categoría Plata, junto a empresas como Chilectra, Codelco y Ripley. El número uno se lo llevó Coca Cola con 804 puntos.

Por otra parte, un estudio realizado por la Universidad Diego Portales y la Fundación de la Prensa a 157 periodistas chilenos, reconoció a Aguas Andinas como una empresa que entrega información oportuna y veraz, otorgándole el noveno lugar en la categoría grandes empresas privadas de servicio público como fuentes de información.

En términos generales obtuvo nota 4,8.

Oportunidades de mejora

El estudio de Adimark indicó que existen algunos usuarios -principalmente de las zonas Antilco y Mapocho- que tienen la percepción que Aguas Andinas cobra por un producto que existe por sí mismo, el agua, desconociendo los procesos de captación, potabilización y distribución que realiza la Compañía.

Estos clientes se mostraron algo insatisfechos con el cobro de otros servicios, tales como alcantarillado y tratamiento de aguas servidas. Además, consideran que Aguas Andinas debiera entregar subsidios para el pago de las cuentas de agua.

A pesar de estas percepciones, la realidad demuestra que la Compañía es la empresa de servicios con menores alzas en sus cobros y que cuenta con un plan especial para aquellos clientes con dificultades para pagar sus cuentas, denominado Cuenta Amiga, programa que además contribuye a que los deudores puedan postular al subsidio estatal. (Ver Capítulo Compromiso con la Comunidad)

Para Aguas Andinas las opiniones menos favorables frente a su gestión representan una oportunidad para elaborar planes de mejora que permitan no sólo cambiar la percepción de los clientes, sino también contribuir a su calidad de vida.



Relación entre Aguas Andinas y la comunidad

En general ¿Diría usted que Aguas Andinas tiene interés en relacionarse con su comunidad (Montenegro).



Informe Aguas Andinas Montenegro

Fuente: IPSOS Informe Montenegro final 2006.

Estos planes forman parte de la estrategia de sostenibilidad de la Empresa y tienen relación con actividades educativas respecto de la importancia del ciclo de agua, el sistema de alcantarillado, el tratamiento de aguas servidas y el cuidado del medio ambiente. A esto se suma el aporte al desarrollo de proyectos comunales en zonas de escasos recursos donde se conjuga el trabajo educativo con el recreativo, como por ejemplo a través del mejoramiento de espacios recreativos o el programa “Aguas Andinas en mi barrio”, entre otros. (Ver compromiso con la comunidad).

La percepción de los vecinos

Con el fin de conocer la percepción de los vecinos de las plantas de tratamiento de aguas servidas, Aguas Andinas solicitó estudios a la empresa IPSOS, cuyos resultados permiten elaborar proyectos y planes de acción para relacionarse con los vecinos, buscando así gestionar adecuadamente sus percepciones, monitorear socialmente las iniciativas de mejora en la operación de la empresa y de esta manera, disminuir potenciales inconvenientes. Durante el 2006, se realizaron diversos estudios para conocer las expectativas y necesidades de los residentes aledaños a las plantas de tratamiento El Trebal, La Farfana y Montenegro.

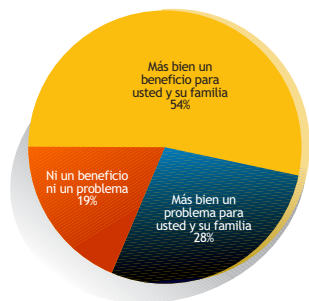
Paralelamente, la Compañía siguió realizando Mesas de Trabajo con vecinos de las instalaciones, para poder establecer una relación directa y fluida que permita mejorar la comunicación y estrechar lazos de confianza. Gracias a dichas mesas, los vecinos tienen la percepción que Aguas Andinas es una empresa que se preocupa de sus problemas y que se esfuerza en superarlos. Además, los habitantes de las zonas cercanas a las plantas empezaron a tomar conciencia sobre la importancia del tratamiento de aguas servidas para la descontaminación de la ciudad y la salud de sus habitantes.

Gracias a las reuniones que se realizaron en Montenegro, el 67,1% de los vecinos reconoció que Aguas Andinas muestra interés en relacionarse con ellos. Además, el 45% tuvo la percepción que la Empresa consideró los planteamientos hechos por las familias.

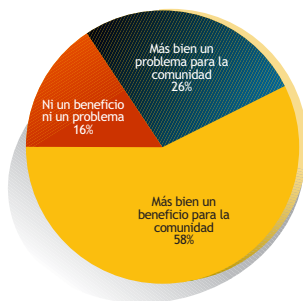
Con respecto a El Trebal, el 61% de los vecinos consideró que su construcción significó un beneficio para Santiago. Además, el 79% opinó que los encargados de la planta han hecho esfuerzos por reducir las molestias que pudieran provocar y, de hecho, el 40,8% dijo que los malos olores disminuyeron.



En términos generales para usted y su familia,
La Planta El Trebal ha significado:



Y con respecto a la comunidad de El Trebal,
la Planta El Trebal ha significado:



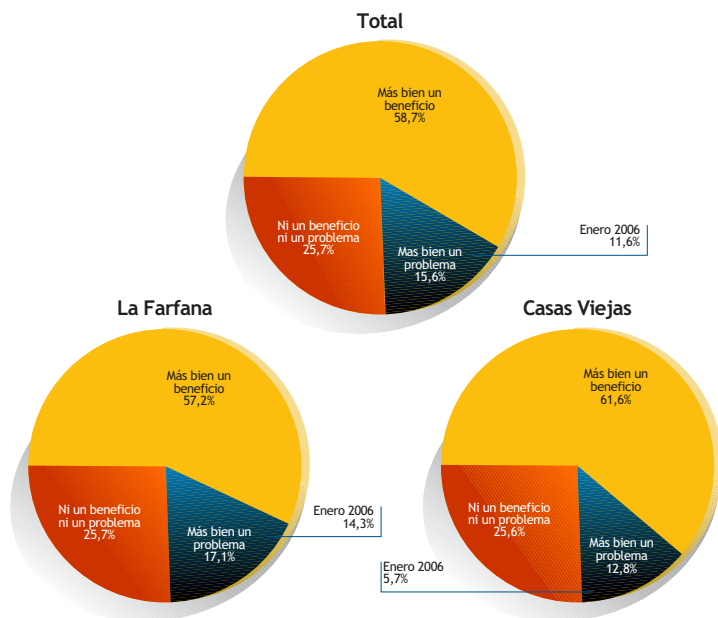
Informe Aguas Andinas El Trebal

Fuente: IPSOS Informe El Trebal final 2006.



En términos generales, para la ciudad de Santiago

la Planta La Farfana ha significado:



Informe Aguas Andinas La Farfana

Fuente: IPSOS Informe La Farfana final 2006.

Mientras, el 58,7% de los habitantes cercanos a La Farfana consideró que la planta es un beneficio para los habitantes de Santiago, a pesar de que a ellos les haya ocasionado molestias. Respecto de éstas, el 56,3% de sus vecinos y el 53,9% de Casas Viejas, consideraron que han disminuido.

Estudios realizados a jefes de hogar de las zonas mencionadas revelaron que, independiente de los problemas ocasionados por el tratamiento de las aguas servidas -como malos olores y moscas- es posible destacar algunos beneficios, como mayor acceso a trabajos y la implementación de servicios que antes no existían y red de agua potable y alcantarillado.

Se debe hacer notar que la relación con la comunidad fue percibida como buena. Sin embargo, los vecinos reconocieron que desearían recibir más información acerca de la operación de las plantas. Una de las acciones efectuadas por Aguas Andinas para mejorar este aspecto, ha sido la organización del programa La Travesía del Agua, plan intensivo de visitas a las instalaciones, que permite conocer el complejo proceso de saneamiento.

Cabe destacar el trabajo que Aguas Andinas realiza con la comunidad de Montenegro en Til Til, ya que se empezó a ejecutar con anterioridad a la elaboración del Estudio de Impacto Ambiental en dicha zona. Esta labor tiene como objetivo acercarse a la comunidad, además de conocer y prevenir las repercusiones socioambientales que eventualmente pudieran surgir.

Cobros y regulación sanitaria

La Superintendencia de Servicios Sanitarios es la encargada de fijar las tarifas del agua potable. Este proceso que se realiza cada 5 años, definió los valores que rigen desde marzo de 2005 y estarán vigentes hasta febrero de 2010.

El objetivo, es asegurar la disponibilidad de recursos para la operación de la empresa y así realizar las inversiones necesarias que garanticen la entrega de servicios a los clientes en dicho periodo.

Boleta de cobro

La nueva boleta de Aguas Andinas, puesta a disposición del público a partir del año 2006, tiene 5 ítems principales en los cuales se desglosa el detalle del cobro.

1. Da cuenta de los servicios que se entregan en la propiedad del cliente, los m³ asociados y el detalle en pesos (\$) de lo cobrado.

Cargo fijo: Cubre los costos asociados a la actividad comercial, los que son independientes del volumen de agua potable consumido y del volumen de aguas servidas descargado, por lo que se cobran aunque no exista consumo. Incluyen los costos de lectura del medidor, emisión y reparto de boleta y recaudación de cuentas; procesos necesarios para que se pueda recibir un servicio en forma continua y de óptima calidad.

Agua Potable: Corresponde al cobro de m³ de agua potable consumidos. El valor considera los costos de potabilización y distribución del agua hasta la propiedad del cliente.

Recolección de aguas servidas: Anteriormente denominado "Uso de Alcantarillado", corresponde al costo de recolectar y conducir hasta las plantas de tratamiento, las aguas servidas producidas en la propiedad del cliente.

Tratamiento de aguas servidas: Corresponde al costo del proceso para descontaminar las aguas servidas producidas en la propiedad del cliente, antes de su disposición en el cuerpo receptor final.

Ajuste de sencillo: Corresponde a un monto que se descuenta de la cuenta mensual del cliente, para ajustarla a una fracción mínima de 50 pesos, evitando el problema del vuelto con monedas de menor valor. Este valor descontado se incluye en la cuenta del mes siguiente como "sencillo anterior" y se suma al valor de la cuenta respectiva, repitiéndose posteriormente el cálculo del ajuste de sencillo en la nueva boleta. La idea es facilitar el trámite del cliente que paga en efectivo.

2. Consumo de los últimos 13 meses: Gráfico que muestra los consumos mensuales en los que ha incurrido la propiedad del cliente. Sirve para que usted verifique el comportamiento de sus consumos y detecte oportunamente eventuales excesos o pérdidas de agua.



3. Informa el detalle de los antecedentes que determinan el consumo en m³ que se le factura al cliente:

- **Lectura actual y lectura anterior del registro del medidor de agua potable y fechas en que se efectuaron.**
- **Diferencia de lecturas:** Consumo registrado por el medidor en un periodo posterior al considerado en la anterior facturación del servicio y hasta la fecha de la lectura actual. Se obtiene restando la lectura actual y anterior. En caso que no pueda leerse el medidor, no aparecerá la lectura en su boleta y se le cobrará un consumo estimado, correspondiente al promedio de los últimos seis meses facturados en base a lectura efectiva.
- **Adicionales por Prorrato:** Parte de la diferencia de consumo que determina el registro del medidor final del edificio o condominio, respecto de la suma de los registros de los medidores remarcadores de los departamentos o viviendas. Esta diferencia se cobra prorrateada entre los clientes del edificio o condominio.
- **Modalidad de Prorrato:** Corresponde al criterio de la distribución de la diferencia de consumo general entre los departamentos o viviendas de un edificio o condominio.

4. Aguas informa: Antecedentes referidos a las tarifas vigentes, suscripción del cliente al pago automático de cuentas y al costo del corte del servicio por deuda, según corresponda.

5. Detalle del servicio: Es información de uso interno de la empresa y corresponde a los antecedentes técnicos y comerciales de la propiedad y su conexión domiciliaria.

Medición en edificios y condominios

Existen dos formas de medir y verificar la cantidad de agua potable que se consume en edificios y condominios, con y sin remarcadores.

A) Con remarcadores: En edificios y condominios existe un Medidor General que registra el consumo de cada vivienda y el consumo total de agua potable del inmueble. El consumo individual de cada vivienda y de los espacios comunes es registrado por los medidores remarcadores. Para registrar el consumo individual de cada vivienda, cada edificio y condominio debe tener instalado su medidor remarcador.

Cualquier diferencia entre el consumo total de los remarcadores y el consumo del medidor general, debe ser prorrateada entre todas las viviendas de la comunidad, según la proporción definida en el Reglamento de Copropiedad.

Cada vivienda recibirá a fin de mes la boleta de cobro del servicio, con el consumo propio y el prorrateo del consumo general.

B) Sin remarcadores: En caso de conjuntos habitacionales que no tienen los remarcadores instalados, se emite una sola boleta de cobro en base al consumo registrado en el medidor general que abastece a toda la comunidad.

Tarifa de Sobreconsumo

Durante el verano algunos clientes aumentan significativamente el consumo de agua potable, debido principalmente al riego o a las piscinas. Esto obliga a que las empresas sanitarias dispongan de una mayor infraestructura para mantener el abastecimiento de agua potable con la presión y continuidad que exige la normativa. El costo de estas inversiones adicionales que requiere la empresa, corresponde a la Tarifa de Sobreconsumo.

Se cobra a los clientes que en el período punta su consumo excede al promedio de los consumos del resto del año, siempre que éste sobrepase los 40 m³ para Aguas Andinas, 60 m³ para Aguas Cordillera y 70 m³ para Aguas Manquehue.

El límite de sobreconsumo para cada cliente es anual y se informa oportunamente en la boleta de cobro del servicio, a partir del mes anterior al de inicio de este período.

Ejemplo:

Un cliente tiene un consumo de 62 m³, con un promedio mensual de consumo en periodo de invierno de 54 m³ y un límite garantizado de 60 m³.

Límite de sobreconsumo:	Consumo mes de enero:
60 m³	62 m³

En este caso se facturan 60 m³ Tarifa Normal y los 2 m³ adicionales, a Tarifa de Sobreconsumo.

Para sus consultas, llámenos:		
Fono Servicio Aguas Andinas 731 2482	Fono Servicio Aguas Cordillera y Dominicos 731 2400	Fono Servicio Aguas Manquehue 731 2424

¿Por qué puede haber diferencias entre lo registrado por el Medidor General y la suma de los medidores remarcadores?

1. Por pérdidas de agua en el estanque de acumulación (rebase).

2. Por el uso de llaves de riego o en patios, uso de agua en calderas, u otros no controlados por un medidor remarcador.

3. Por pérdidas de agua en las redes interiores del edificio.

4. Por consumos no registrados de algunas viviendas, debido a la existencia de un medidor remarcador en mal estado o intervenido fraudulentamente.





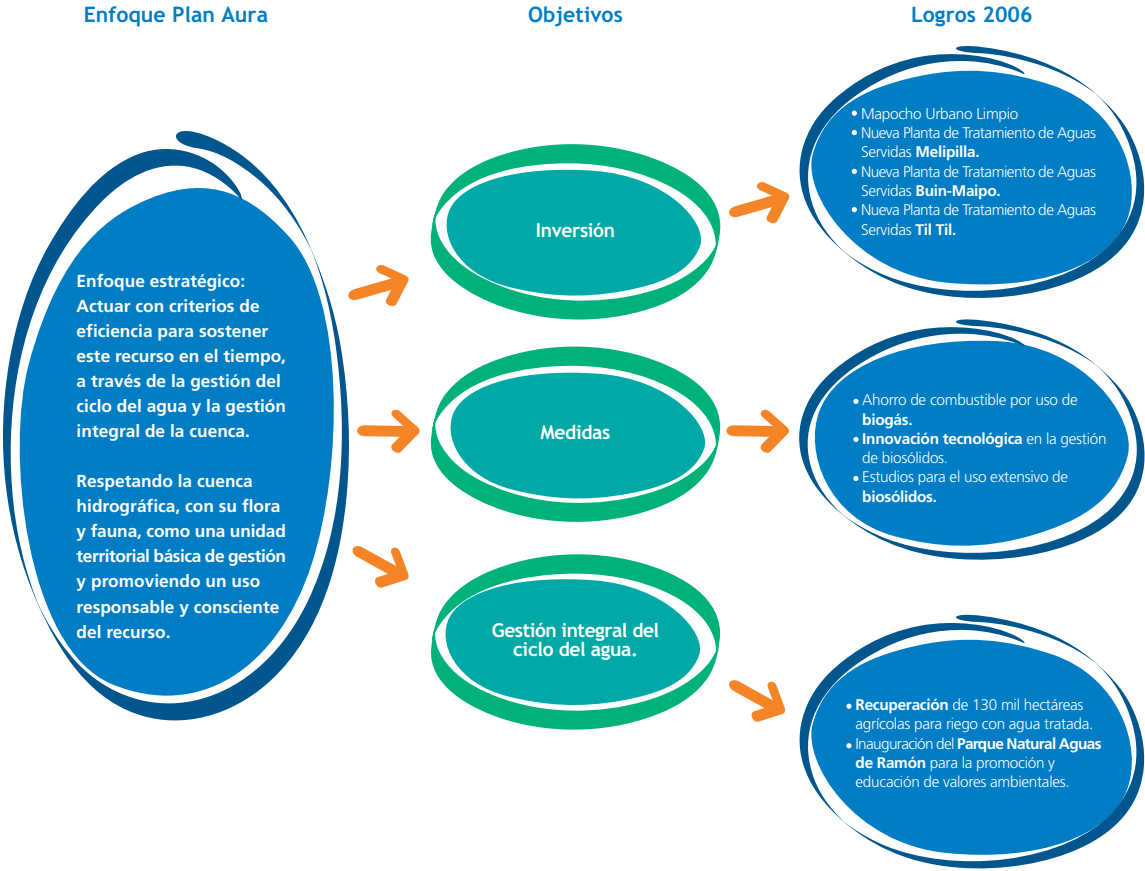
Mirador Parque Aguas de Ramón.

Desempeño Ambiental

Compromiso con el medio ambiente

Para Aguas Andinas la preocupación por el medio ambiente es parte de su misión corporativa, ya que participa de la intervención sustentable de entornos naturales para la extracción de agua cruda, entrega agua potable a casi seis millones de personas, recolecta las aguas utilizadas y contaminadas por el ser humano y, posteriormente, las trata para devolverlas limpias a la naturaleza. Realizar sus tareas productivas con criterios de sostenibilidad es el compromiso que adquiere con los habitantes actuales y futuros de la Región Metropolitana.

Compromiso con el medio ambiente



Una gestión integral

Aguas Andinas, comprometida con ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa ambiental vigente, gestiona su desempeño ambiental desde la mirada de la sostenibilidad, basándose en tres pilares fundamentales:

Desarrollo sostenible en la gestión: Implica armonizar las crecientes necesidades de abastecimiento de agua potable de la población con los objetivos de protección ambiental y balance ecológico.

Ciclo integral del agua: Involucra la responsabilidad total del ciclo sostenible del agua, desde la extracción de agua cruda, producción y distribución del agua potable, recolección y tratamiento de las aguas servidas, hasta la restitución al medio ambiente de las aguas tratadas.

Cobertura y saneamiento: Incluye otorgar un 100% de cobertura al acceso de agua potable y tratar al 100% de las aguas servidas de la Cuenca de Santiago, para partir el año 2010, beneficiando de este modo al 40% de la población del país, mediante la prevención de la propagación de enfermedades

asociadas al consumo de aguas servidas y recuperar entornos antes contaminados para darles un uso productivo, recreativo y/o cultural.

Como parte de su compromiso con el principio Precautorio, definido en la Cumbre de Río en 1992, la Empresa somete a evaluación a través del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) cada uno de los proyectos que decide realizar.

Además, los procedimientos vinculados a las auditorías ambientales permanentes como parte de las Resoluciones de Calificación Ambiental -de acuerdo con la normativa vigente y las certificaciones de los procesos con las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001- son parte de las demostraciones que la empresa aplica este principio.

A esto se suma un trabajo de relacionamiento permanente, a través de mesas de trabajo, con las zonas pobladas aledañas a los procesos que podrían generar externalidades, lo que está plasmado en la Política de Buen Vecino.

Resumen Proyectos sometidos al SEIA durante el 2006				
Proyecto	Forma de ingreso	Fecha de ingreso	Inversión en MMUS\$	Estado
Mapocho Urbano Limpio	EIA	Julio 2006	6,4	Aprobado
Optimización y mejoramiento en la gestión planta El Trebal	DIA	Febrero 2006	1,0	Aprobado
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Til Til	DIA	Mayo 2005	1,6	Aprobado
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Melipilla	DIA	Septiembre 2005	13,7	Aprobado
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Buin-Maipo	DIA	Septiembre 2005	6,8	Aprobado

* SEIA: Sistema de Evaluación Impacto Ambiental.
** EIA: Estudio de Impacto Ambiental.
*** DIA: Declaración de Impacto Ambiental.





Un año de logros en protección medioambiental

El compromiso de Aguas Andinas con el medio ambiente se expresa en el estricto cumplimiento de las leyes ambientales vigentes y en su política de calidad, seguridad y medio ambiente. Esta última contiene los lineamientos que integran la sostenibilidad de las operaciones, a través de la protección del medio ambiente, la búsqueda del equilibrio ecológico y la entrega de un servicio de calidad que asegure el acceso al agua potable y al tratamiento de las aguas servidas.

Para cumplir de manera concreta su compromiso medioambiental, Aguas Andinas desarrolló diversas actividades y proyectos durante el 2006.

Parque Natural Aguas de Ramón: Un legado de preservación

En diciembre de 2006, Aguas Andinas inauguró el Parque Natural Aguas de Ramón, área precordillerana de 3.300 hás, ubicada entre las comunas de Las Condes y La Reina, que tiene por finalidad promover la conservación de la naturaleza, la investigación científica y la educación ambiental de las actuales y futuras generaciones.

En el terreno, cedido en comodato por CORFO, Aguas Andinas junto a la Asociación de Municipalidades Protege, habilitaron un avanzado Centro de Educación e Información Ambiental, que permite conocer virtualmente la cuenca, los procesos ecológicos y su importancia para el equilibrio del entorno de Santiago.

Al interior del parque, que es el más grande de su tipo en la Región Metropolitana, es posible encontrar 30 kilómetros de circuitos de interpretación o senderos educativos que son de gran utilidad para que estudiantes y visitantes en general puedan recorrer el área con la ayuda de guías capacitados en el conocimiento de la flora y fauna, seguridad en montaña y técnicas de marcha, entre otros. Además, se educa en torno al cuidado del agua y la preservación de la naturaleza.

El Parque Natural Aguas de Ramón se transforma, de este modo, en un nuevo pulmón verde para la capital y en una instancia para fomentar los valores de la vida al aire libre y el cuidado del ecosistema.

El compromiso de la Compañía con el medio ambiente también es transmitido a su público interno. Con el objetivo de seguir incorporando a los colaboradores en los proyectos de Responsabilidad Social, más de 640 familias de la Empresa fueron las primeras en conocer y recorrer el parque. Estas actividades buscan promover el cuidado y responsabilidad con los entornos naturales, además de crear conciencia sobre el uso responsable del agua.

Área de preservación ecológica

La Pre-Cordillera de Santiago representa el ecosistema mediterráneo montañoso de la zona central de Chile, siendo catalogado como uno de los cinco de su tipo en el mundo, único en Sudamérica y desde una mirada conservacionista, uno de los 25 *hotspots* de prioridad para la conservación de la biodiversidad mundial. A nivel nacional, el Gobierno de Chile la ha reconocido como uno de los 23 sitios prioritarios para la conservación de la biodiversidad y en 1994, el Plan Regulador Metropolitano de Santiago lo clasificó como "área de preservación ecológica", por su alta diversidad de especies.

La Cuenca de Ramón es un ejemplo representativo de esto, ya que en ella habitan 300 de las 398 especies existentes en la flora Pre-Cordillerana de Santiago, pertenecientes a 193 géneros y 71 familias. El 87% corresponde a flora nativa, el 13% a exótica y ocho de estas especies se encuentran en categoría de conservación. Estas son: peumo, frangel, cactus rojo, pacul, llaretilla, guayacán, espinifloro y cola de caballo.

Además, existen 82 especies de fauna divididas en 60 tipos de aves, 10 mamíferos, 10 reptiles y 2 anfibios. De ellas, 17 presentan problemas de conservación, entre las que se encuentran: el Cóndor, el halcón peregrino, el zorro culpeo, la vizcacha y varios tipos de culebras, lagartijas y anfibios.

Origen del proyecto⁽²⁾

La creación del Parque Natural Aguas de Ramón es uno de los logros del proyecto “Santiago Contrafuerte: Conservación de la Biodiversidad en la Pre-Cordillera de Santiago”, que lleva adelante la Asociación de Municipalidades “Proyecto Protege”, con financiamiento del Fondo para el medio ambiente Mundial (FMAM) y el apoyo del Banco Mundial como agencia de implementación.

Este proyecto -en el que también ha participado el Estado, empresas privadas como Aguas Andinas, ONGs, educadores e investigadores- tiene como fin proteger, conservar y restaurar in situ un área de 13.352 hás. representativas del ecosistema mediterráneo montañoso, localizadas en las proximidades de la Región Metropolitana. El 80% de esta superficie corresponde a un área prioritaria de preservación ecológica.

Para promover la conservación y el uso sustentable del parque y de las demás áreas a resguardar, “Proyecto Protege” elaboró el Plan Maestro de Manejo para la Conservación (PMMC) de la Pre-Cordillera de Santiago. Con él se pretenden evitar todas aquellas prácticas que degraden la cordillera, tales como la expansión urbana y desarrollo inmobiliario, extracción irracional de recursos naturales, caza indiscriminada y comercio de fauna silvestre, ganadería extensiva, incendios y uso recreacional de espacios naturales sin control, entre otros.

El objetivo fundamental es: “Promover la conciencia ambiental en la población urbana, mediante una estrategia de educación que fomente el desarrollo de una cultura de valoración y respeto de los ambientes naturales, e incentive la participación activa de la ciudadanía en la gestión ambiental, de modo de motivar la protección del ecosistema y asegurar la sustentabilidad de la conservación”.

Entre los beneficios del proyecto se destacan:

1. Protección de los recursos naturales de la Pre-Cordillera de Santiago (vegetación, flora y fauna, suelos y cursos de agua), para frenar los procesos de degradación.
2. Consolidar una nueva área verde natural de uso público y regulado.
3. Aumento de la oferta recreativa, deportiva y educacional en los espacios naturales abiertos, cercanos a la ciudad.
4. Conservación del patrimonio natural y cultural de la Pre-Cordillera Andina de Santiago para las futuras generaciones.

⁽²⁾ Conservación de un ecosistema de montaña. Parque Precordillera de Santiago, Asociación de Municipalidades “Proyecto Protege”.

El Parque Natural Aguas de Ramón es un lugar de preservación del medio ambiente de la Cuenca de Santiago, busca fomentar los valores de la vida al aire libre y el cuidado del ecosistema.

Según la OMS toda gran ciudad debería tener al menos 9 m² de áreas verdes por habitante. Santiago posee apenas 2,4 m² efectivamente mantenidas.

Mapocho Urbano Limpio: Recuperando el entorno de un río emblemático

Un río Mapocho limpio, sin olores y descontaminado, es uno de los objetivos de “Mapocho Urbano Limpio”, importante proyecto impulsado por Aguas Andinas y que forma parte del Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago.

El proyecto, que fue sometido al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) a mediados de 2006, contempla una inversión cercana a los 64 millones de dólares para la construcción y operación de un colector interceptor de 28,5 kilómetros, el cual permitirá capturar los 5 m³/s de aguas servidas que actualmente son vertidos al río Mapocho en su tramo urbano, desde la comuna de Las Condes hasta Maipú.

El futuro colector interceptará el total de las 21 descargas de aguas servidas que se vierten en el río Mapocho en su tramo urbano, lo que se traducirá, entre otros beneficios, en la eliminación de malos olores y la disminución de los actuales riesgos para la salud que afectan a las zonas aledañas a su cauce.

Además, a través de una conexión entre el interceptor Zanjón y el interceptor Maipú, se transportará 1 m³/s desde la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal, y 2 m³/s serán tratados en la planta La Farfana, aprovechando las capacidades ociosas de estas instalaciones.

El caudal remanente de aguas servidas no tratadas, de 3 m³/s aproximados, será descargado de manera provisoria al río Mapocho en un sector aledaño a la planta La Farfana, hasta que entre en operación la tercera planta de tratamiento de aguas servidas del Gran Santiago, instalación donde finalmente estas aguas serán tratadas.

Plan de Saneamiento			
Indicadores	1999	2007	2008
Nº de plantas	6	14	16
Caudal tratado	0,48 m³/s	12 m³/s	14,24 m³/s
Producción biosólidos	0 t./día	668 t./día	750 t./día
Población saneada	180.000	4.600.000	5.180.000
Cobertura	3%	68%	87%
Inversión total	S/I	MMUS\$ 500	MMUS\$ 590

Fuente: Informe Gerencial medio ambiente.

Junto a ello, generará los siguientes efectos positivos para el medio ambiente:

- * Descontaminación de los canales de regadío que extraen aguas en el tramo urbano del río Mapocho, los cuales riegan cerca de 4.600 hás. de suelos de uso agrícola.
- * Aumento en la cobertura de tratamiento de aguas servidas de la Región Metropolitana, de 68 a 87%.
- * Recuperación ambiental de las zonas aledañas al río Mapocho en su tramo urbano para la incorporación a proyectos de desarrollo social, cultural y/o recreacional.

“Mapocho Urbano Limpio” permitirá, entre otros importantes beneficios, recuperar ambientalmente las zonas aledañas al río para realizar proyectos de desarrollo social, cultural y recreacional.





Seguridad en Montaña

HORARIO
De martes a domingo
Invierno 8:00 - 17:00
Verano 8:00 - 19:00

Elaboración: J. A. 2014

Parque Natural Aguas de Ramón.

Gestión integral de biosólidos: Reutilización

La construcción de nuevas plantas de tratamiento de aguas servidas y el consiguiente aumento en la cobertura de saneamiento traen múltiples beneficios para la comunidad y el medio ambiente. Sin embargo, este crecimiento genera la necesidad de mejorar la gestión y el manejo del principal subproducto del proceso de tratamiento: los biosólidos.

- El tratamiento de aguas servidas genera tres subproductos:
- * Agua limpia: Cumple con los parámetros establecidos en el DS N° 1 90/2000, "Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Líquidos a Aguas Marinas y Continentales Superficiales".
 - * Gas metano (CH4): Hidrocarburo combustible de alto valor energético, incoloro e inodoro, que surge de la descomposición anaeróbica de la materia orgánica del agua residual.
 - * Biosólidos: Lodos estabilizados y centrifugados, ricos en nutrientes y material orgánico. Por estas características, se constituyen en un subproducto benéfico para el medio ambiente, ya que pueden ser utilizados como fertilizantes naturales para suelos agrícolas.

Se proyecta que para el año 2010, con el 100% de cobertura de tratamiento de las aguas servidas generadas en la Región Metropolitana, se producirán más de 112 mil toneladas de biosólidos por año.

Durante 2006, Aguas Andinas obtuvo en sus plantas de tratamiento más de 233 mil toneladas de biosólidos, los que se destinaron principalmente a rellenos sanitarios y monorellenos.

Producción anual de biosólidos en plantas (t.)			
Planta	2004*	2005*	2006
La Farfana	-	-	144.489
El Trebal	-	-	78.733
Localidades	-	-	10.149
Total	210.281	224.774	233.371

*No existe información desglosada por Plantas para estos años.
Fuente: Informe Plan de Saneamiento Gestión de Biosólidos, Gerencia medio ambiente.

Destino de los biosólidos	2004	2005	2006
Relleno sanitario	151.642.000	153.628.000	154.637.920
Monorelleno	58.639.000	71.146.000	78.732.780

Fuente: Informe Plan de Saneamiento Gestión de Biosólidos Gerencia medio ambiente.

Los biosólidos no constituyen un material peligroso, tóxico, ni corrosivo. De hecho, contienen materias orgánicas y nutrientes esenciales. El desafío de Aguas Andinas es, por tanto, reutilizar este subproducto entre diversas alternativas de aplicación desarrollando investigaciones para medir el impacto del uso de biosólidos en distintos escenarios.

Entre las aplicaciones se encuentran su uso como abono agrícola, especialmente para suelos degradados; material de recuperación y estabilización de suelos de tranques mineros; y como combustible.

En la Cuenca de Santiago, existen 38 mil hectáreas que cumplen con los requisitos de permeabilidad de suelos, drenaje y potencial Hidrógeno (pH), entre otros requerimientos establecidos por el Proyecto de Reglamento de Lodos de la Región Metropolitana, normativa actualmente en trámite y que se estima permitirá el uso beneficioso de los biosólidos.

Una tonelada de biosólidos contiene: 28 kg de nitrógeno, 4 kg de potasio y 460 kg de materia orgánica. Por las características ambientales e industriales de Chile, la concentración de materiales pesados es muy baja, lo que permite que éstos sean de gran utilidad y calidad para uso agrícola.

Proyección de producción de biosólidos diarias (t.)			
Planta	68% tratamiento AS	87% tratamiento AS	100% tratamiento AS
La Farfana	380	450	450
El Trebal	200	270	270
Tercera planta	0	0	230
Localidades	20	30	50
Total	600	750	1.000

Fuente: Informe Plan de Saneamiento Gestión de Biosólidos, Gerencia medio ambiente.

Investigaciones en Biosólidos realizadas por Aguas Andinas durante 2006	
Descripción	Institución
Evaluación de ácidos en biosólidos	Pontificia Universidad Católica de Chile (Facultad de Agronomía)
Reforestación de Cerro Calán utilizando biosólidos	Universidad de Chile (Facultad de Ciencias Forestales)
Estabilización de tranques mineros con biosólidos	Centro de Investigación Minera y Metalúrgica (CIMM)
Planes de cierre en rellenos sanitarios utilizando biosólidos	EMERES y Universidad Mayor
Sustrato de viveros	CONAF
Valorización térmica de biosólidos	AESGENER
Biofiltración de vapores combustibles líquidos utilizando biosólidos	SAME y Universidad Vicente Pérez Rosales
Evaluación territorial del uso potencial de biosólidos en la Región Metropolitana	Universidad de Chile (Facultad de Ciencias Agronómicas)



La propuesta de Aguas Andinas es cambiar el enfoque del futuro reglamento de lodos hacia una visión positiva de los biosólidos, un subproducto favorable para el medio ambiente.

Además, los biosólidos producidos en las plantas de Aguas Andinas, se encuentran bajo los límites de la normativa en trámite y normas internacionales, como se aprecia en el siguiente gráfico:

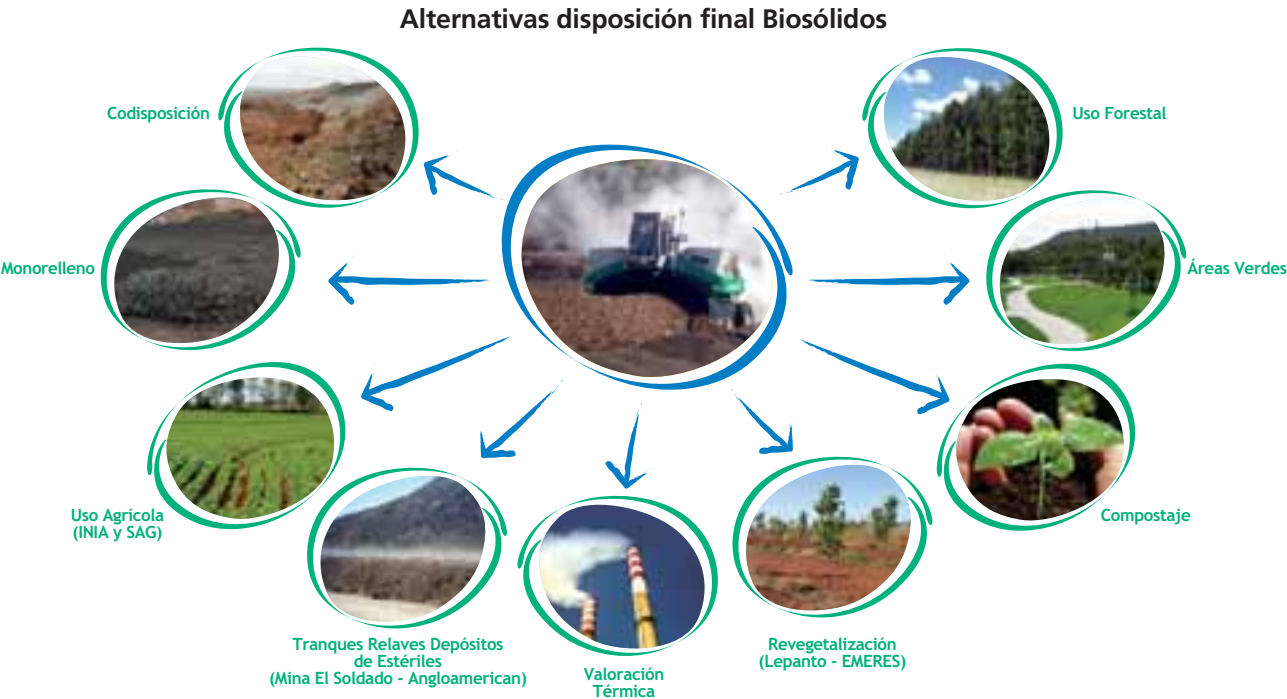
A pesar de que la experiencia internacional ha demostrado el uso benéfico de los biosólidos como fertilizantes, en Chile aún no se contempla. Por tanto, al restringir su uso, se promueve indirectamente su disposición final en rellenos sanitarios y monorellenos, descartando la posibilidad de una aplicación beneficiosa.

La propuesta de Aguas Andinas es cambiar el enfoque restrictivo hacia una visión positiva de los biosólidos, un subproducto favorable para el medio ambiente, que permite cuidar las exportaciones agrícolas, disminuir los pasivos ambientales que la disposición final produce y reincorporar nutrientes y materia orgánica a los ciclos ecológicos del suelo.

Para esto, la Compañía está trabajando en llevar adelante una propuesta de solución para el uso de los biosólidos, consistente en la creación de plataformas de gestión integral, con capacidad para el 100% de los lodos generados en la Región Metropolitana, las cuales permitirán su acondicionamiento, almacenamiento temporal, despacho e investigación

Parámetros químicos de biosólidos (Mg/kg M.S.)					
Parámetro	Promedio El Trebal	Promedio La Farfana	Proyecto normativa-Chile	Directiva Europa 278/86	EE.UU. EPA 503
Arsénico	16	10	20	NN	41
Cadmio	2,5	1,4	8	20-40	39
Cobre	503	490	1.000	1.000-1.750	1.500
Mercurio	1,4	2,4	10	16-25	17
Níquel	76	42	80	300-400	420
Plomo	61	71	300	750-1.200	300
Zinc	1.500	1.900	2.000	2.500-4.000	2.800

Fuente: Informe Plan de Saneamiento Gestión de Biosólidos Gerencia medio ambiente.



Biosecado: Innovación tecnológica

Otro punto clave en el tratamiento integral de los biosólidos es su gestión en las canchas de secado. Actualmente, los biosólidos son deshidratados a través de secado solar, tratamiento muy eficaz en los meses de verano; mientras que en invierno, debido a las bajas temperaturas, se acumulan grandes toneladas de biosólidos, lo que provoca un aumento en los niveles de emisión global de olores de la cancha.

Para revertir esta situación, durante el 2006 la Compañía desarrolló experiencias de secado biológico o biosecado, experimentando excelentes resultados. Este sistema emplea la acción biológica de las bacterias presentes en la mezcla con material estructurante -trozos de madera, por ejemplo- para generar calor y, con ello evaporar parte del agua disminuyendo su humedad, independiente de las condiciones atmosféricas.

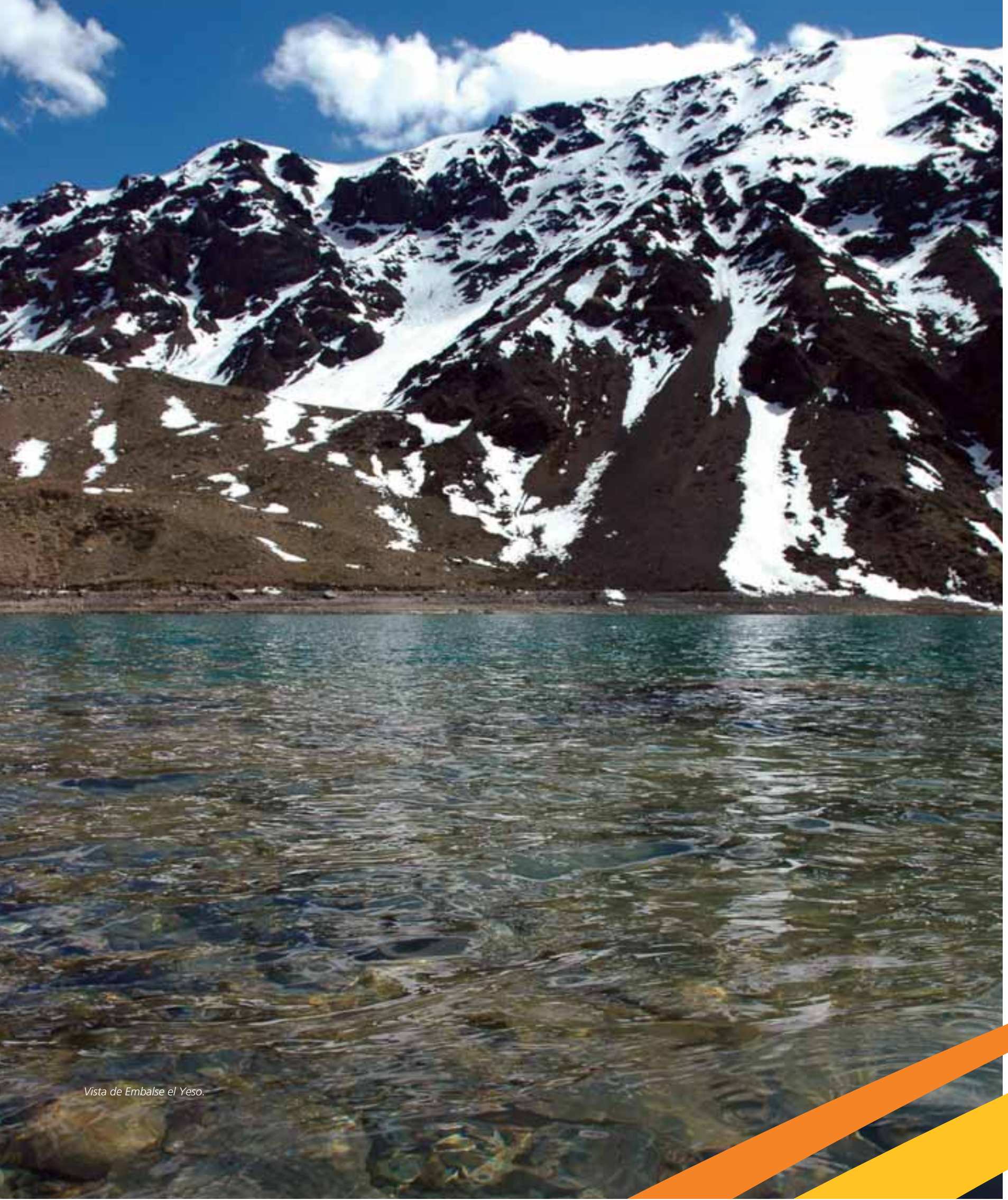
Actualmente, Aguas Andinas mantiene en proceso de calificación La Declaración de Impacto Ambiental para realizar este proceso de manera permanente en la planta El Trebal.

Si el proyecto es aprobado, se podría reducir en un 70% la cantidad promedio mensual de biosólidos que se mantienen en situación de acopio en las canchas de secado, lo que se traduce en una disminución media anual de 55% de emisión de olores (gases odorantes DMS).

Cuadro comparativo tratamiento de biosólidos			
Indicadores	Situación actual	Biosecado	% mejora biosecado
Producción media mensual	1.950 ton. mes M.S.	1.950 ton. mes M.S.	0%
Cantidad promedio mensual de biosólidos acopiados	9.298 ton. M.S.	2.865 ton. M.S.	Reducción en 70%
Cantidad máxima mensual (mes más desfavorable) de biosólidos acopiados en cancha de secado	14.200 ton. M.S. Mes de septiembre	5.850 ton. M.S. Mes de septiembre	Reducción en 60%
Emisión media anual de gases odorantes (DMS) de la cancha de secado	3,4 DMS kg/Hr	1,5 DMS kg/Hr	Reducción en 55%
Emisión máxima anual de gases odorantes (DMS) de la cancha de secado	5,2 DMS kg/Hr Mes de octubre	3,1 DMS kg/Hr Mes de diciembre	Reducción en 40%

Fuente: Informe Plan de Saneamiento Gestión de Biosólidos Gerencia medio ambiente.





Vista de Embalse el Yeso.

Protegiendo la biodiversidad del entorno

Los procesos de captación, producción, transporte, distribución y tratamiento de agua implican necesariamente la intervención de los entornos naturales.

El área de concesión de Aguas Andinas es rica en biodiversidad y belleza natural. Mantiene 18.927 hás. de terrenos naturales, entre ellos el **Parque Natural Aguas de Ramón**, el cual ha sido nombrado zona de protección ambiental por la gran diversidad de flora y fauna que allí habita. Asimismo, la Compañía cuenta con reservas naturales como el **Embalse El Yeso** y **Laguna Negra**, las que suman en total 15.912 hás.

A esto se suman los beneficios ambientales que aporta el proyecto Mapocho Urbano Limpio, ya que gracias a él se podrán recuperar las zonas aledañas al río Mapocho en su tramo urbano para la incorporación a proyectos de desarrollo social, cultural y/o recreacional.

Por otra parte, en la planta La Farfana, Aguas Andinas conserva una **laguna medioambiental** de 15 hectáreas donde habitan gran diversidad de aves, como taguas, patos y zambullidores. Durante el 2006 se produjo la muerte de algunas de estas aves, lo que llevó a la Empresa a evaluar la situación mediante estudios realizados en conjunto con la Unión de Ornitólogos de Chile (UNORCH). De esta manera, se descubrió que la

situación fue producida por una bacteria anaeróbica -es decir, que vive en ambientes sin oxígeno-, que provoca botulismo en ciertos seres vivos. Para remediarlo, Aguas Andinas adicionó oxígeno al agua de la laguna e inició un plan de contención para el resto de las aves, que hasta la fecha ha significado un costo de \$4 mil millones con excelentes resultados.

Como otra forma de mantener el entorno, las plantas de tratamiento son rodeadas de **franjas arborizadas** de a lo menos diez metros de ancho, logrando un menor impacto visual de las instalaciones de saneamiento junto con descontaminar el aire de un modo natural.

Instalaciones en espacios ricos en biodiversidad	
Instalación	Hás. ocupadas
Parque Natural Aguas de Ramón	3.000
Embalse El Yeso	1.142
Laguna Negra	14.770
Laguna medioambiental La Farfana	15
Total	18.927

Fuente: Informe Gerencia Medio Ambiente.



Materias primas y residuos del ciclo integral del agua

Para producir agua potable y tratar las aguas servidas, son necesarios complejos procesos físicos, químicos, biológicos, bacteriológicos y radiológicos, que implican el consumo de materias primas, la generación de subproductos y la emisión de residuos.

1. Proceso de producción de agua potable

Las aguas crudas que ingresan a las Plantas de Potabilización contienen diferentes tipos de impurezas, tales como piedras, ramas de árboles, papeles y otros materiales. Por este motivo, es necesario realizar determinados procesos físicos-químicos que permitan acelerar su clarificación y desinfección. Estos procesos son:

a) Coagulación

Proceso químico que consiste en agregar un coagulante y/o floculante -ayudante de coagulación- al agua que ingresa a la planta, con el objetivo de neutralizar las partículas que normalmente contiene.

Los coagulantes de mayor uso en tratamiento de aguas a potabilizar son el Sulfato de Aluminio y el Cloruro Férrico, mientras que como Floculantes se utilizan los Polielectrolitos del tipo Anionicos, Cationicos y no Iónicos.

b) Floculación

Las partículas neutralizadas en el agua cruda, ingresan a unidades denominadas floculadores, las que generan agitación en el agua para hacer que éstas choquen unas con otras, se adhieran y crezcan en tamaño y peso. Las partículas formadas de esta manera se denominan floculos y pueden observarse a simple vista, lo cual significa que en unidades posteriores podrán precipitar rápidamente.

c) Predecantación - Decantación

Las aguas con gran cantidad de floculos de gran peso y densidad superior al agua, lograrán precipitar rápidamente en unidades denominadas decantadores o predecantadores, logrando que el agua que sale de ellas se encuentre con un bajo contenido de partículas en suspensión y una gran clarificación.

Principales materias primas en producción de agua potable*	Peso (kg)
Cloro	466.804
Sulfato de aluminio	1.052.926
Polielectrolito aniónico	15.948
Hipoclorito sódico	434.677
Cloruro férrico	909.953
Fluorsilicato de sodio	99.842
Ácido fluorsilícico	1.126.293
Hipoclorito cálcico	242.432
Gas cloro	463.624

* Durante el 2006 se desglosa para cada una de las etapas el consumo de materias primas.
Fuente: Informe Gerencia Medio Ambiente.

d) Filtración Mixta (doble medio filtrante)

Las aguas provenientes de la decantación, con bajo contenido de partículas en suspensión, ingresan a estanques de filtración donde se realiza la clarificación final o filtración.

En este proceso, el agua decantada entra por la parte superior de cada estanque y desciende por varias capas de material filtrante, carbón y arena, dejando retenidas todas aquellas partículas que escaparon del decantador.

e) Desinfección

Proceso que consiste en la inyección de cloro al agua, lo que permite eliminar los microorganismos y oxidar la materia orgánica.

Existe un proceso adicional a los ya mencionados, denominado Fluoruración, durante el cual se aplica flúor en el agua potable, con el objetivo de contribuir a la prevención de caries dentales en la población infantil.

El proceso total de producción de agua potable dura aproximadamente una hora. Al ingresar, el agua cruda llega con 6.000 (UNT) Unidades Nefelométricas de Turbiedad y al salir sólo contiene 2 UNT.



2. Proceso de tratamiento de aguas servidas

Las aguas residuales son conducidas a la planta de tratamiento de aguas servidas para someterlas a un proceso de depuración de materia orgánica y bacteriológica, con el fin de devolverlas a los cauces naturales y en condiciones inocuas al medio natural. Este proceso se realiza a través de dos líneas: **la de agua y la de lodos.**

a) Línea de Agua
El proceso de depuración se inicia con un **pre-tratamiento** para separar físicamente el líquido de los desechos gruesos, arena y sólidos flotantes, mediante rejillas y desarenadores.

Posteriormente, en los **decantadores primarios**, parte de los sólidos en suspensión presentes en el agua, se depositan en el fondo por efecto de la gravedad, formando los **lodos primarios**.

En seguida, el agua clarificada en los decantadores es traspasada a los **reactores biológicos**, donde se inyecta aire para producir el consumo de la materia orgánica y la floculación de la contaminación existente y de los microorganismos. Esta biomasa es posteriormente separada por gravedad en los **clarificadores secundarios** transformándose en los **lodos biológicos**.

A la salida de los decantadores secundarios, el agua clarificada es sometida a un proceso de **desinfección**, cumpliendo el efluente con la norma de emisión para la descarga a los cauces receptores.

b) Línea de Lodos
Los **lodos** obtenidos luego de la decantación son tratados en procesos de **espesamiento**, donde se reduce su volumen gracias a la extracción de una gran parte del agua que es reincorporada al proceso de purificación.

Luego del espesamiento, los lodos son ingresados a **digestores anaeróbicos** donde, gracias a la acción de bacterias, se produce su estabilización y pasan a denominarse **biosólidos**. Como subproducto de este tratamiento, se extrae **biogás** que posteriormente se utiliza en generación de calor para el calentamiento de los lodos dentro del digestor.

El biosólido obtenido luego de la digestión anaeróbica es sometido a una **deshidratación mecánica**, para posteriormente ser dispuestos en **canchas de secado** donde, gracias a factores ambientales como el viento y la temperatura, se les disminuye el contenido de agua de un 75% a un 35%.

Finalmente el biosólido obtenido de las canchas de secado, es dispuesto en un **monorelleno** o es enviado a un relleno sanitario autorizado. La calidad del biosólido tratado permitirá su utilización para recuperar o acondicionar suelos agrícolas.

Principales materias primas en tratamiento de aguas servidas 2006	Peso (kg)
Hipoclorito	418.936
Gas cloro	1.574.188
Polielectrolito catiónico	764.435
Hidróxido de cal	368.723

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

Producción de agua limpia como subproducto del tratamiento de aguas servidas			
Planta de tratamiento	Millones de m³		
	2004	2005	2006
La Farfana	239,3	228,2	228,2
El Trebal	104,3	140,6	106,9
Plantas Aguas Manquehue	1,8	1,7	1,75
Plantas localidades	6,9	9,5	24,5





Residuos y subproductos

La producción de agua potable y el tratamiento de aguas servidas generan residuos y subproductos. Los residuos -como basuras, arenas, aceites y grasas-, se destinan a rellenos sanitarios; y los subproductos -como agua tratada, gas metano y biosólidos- pueden ser reutilizados.

Producción de residuos en (kg)			
Residuos	2004	2005	2006
Basuras	3.867.880	4.788.173	10.640.370
Arenas, aceites y grasas	5.693.079	5.577.615	10.232.595

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

El agua limpia, producto del tratamiento de las aguas servidas, es devuelta al medio ambiente para uso agrícola, principalmente en regadío, cumpliendo la norma regulada por el Decreto Supremo 90/96, que establece la concentración máxima de contaminantes permitidos en los residuos que se emiten al medio ambiente.

El gas metano (CH4) es un hidrocarburo combustible de alto valor energético, incoloro e inodoro, que se produce en forma natural durante la descomposición de los agentes orgánicos que contienen los lodos, es decir, es un subproducto del tratamiento de aguas servidas.

Aguas Andinas impulsa la utilización del metano como fuente de energía renovable, ya que el biogás evita el uso de combustibles fósiles, responsables del aumento de emisiones de dióxido de carbono (CO2) a la atmósfera, disminuyendo el impacto de la Compañía en la generación de gases de efecto invernadero.

Las plantas El Trebal, La Farfana y Talagante son las únicas que producen biogás. De los 51.494.174 Nm3/año de volumen generados durante el 2006, 9.307.617 Nm3/año fueron reutilizados internamente, principalmente para el funcionamiento de sus calderas en las plantas de tratamiento de aguas servidas. El resto, 42.186.557 Nm3/año, fueron quemados en la antorcha.

Actualmente, se está revisando la posibilidad de usar este subproducto para su inyección en el sistema de gas natural, complemento que podría servir de reserva de emergencia en caso de crisis energética.

El proyecto, denominado Sistema de Transferencia de Biogás Remanente, tiene como objetivo captar, acondicionar y conducir -a través de una red de cañerías y equipos de lavado y bombeo- el biogás remanente fuera de la planta, permitiendo reducir las emisiones atmosféricas de la planta y contribuir al uso eficiente de los recursos energéticos.

Producción anual de Biogás (Nm3/año)	
2005	2006
S/T*	51.494.174

* Información no disponible debido a un cambio en la forma de medición.
Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

Emisiones Contaminantes 2006 (Ton/año)	
NOX	8,63
CO	0,86
COV	1,18
SO2	53,35
O2	0,79
CO2	0,88

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

Desechos 2006	
Derrame de elementos peligrosos	-
Desechos peligrosos	7,9 Ton/año
Aceites	16.800 L.
Envases plásticos	96

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

Otro de los subproductos del tratamiento de las aguas servidas son los biosólidos, los que por su alta concentración de nutrientes son una valorada alternativa como fertilizante agrícola.

La producción anual de biosólidos durante el ejercicio 2006 fue de 233.371 toneladas, un 4% más que el año 2005 (ver subcapítulo “Un año de logros en protección medioambiental”).

Producción anual de biosólidos en plantas (tons)			
Planta	2004	2005	2006
Total	210.281	224.774	233.371

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.





Consumo de agua

Aguas Andinas produce agua potable, pero también necesita de ella para llevar a cabo sus procesos productivos. En el año 2006 utilizó 39.517.821 m³ de agua en los procesos auxiliares de potabilización, tales como transporte de cloro, sólidos, refrigeración, etc.

Además, captó 668.046.276 m³ de agua cruda del medio natural para su posterior potabilización (ver tabla Tipos de fuentes de captación de agua).

Tal como se menciona al principio de este reporte, Aguas Andinas posee derechos de extracción de agua de fuentes superficiales o principales -como los ríos Mapocho y Maipo- y otras secundarias -que corresponden a los acuíferos naturales subterráneos, que le permiten abastecer la demanda existente. En el caso de que éstos no sean suficientes, por bajas naturales de caudal de ríos, por ejemplo, el sistema de captación del río Maipo cuenta con dos lagunas naturales de 650 hm³ de capacidad total. Además, cuenta con el respaldo del Embalse El Yeso de 250 hm³ y el Tranque La Dehesa de 0,5 hm³ de capacidad útil. Esta reserva garantiza el suministro, incluso en eventos de sequía prolongada.

Para el agua subterránea la empresa cuenta con un total de 16,8 m³/s de derechos constituidos.

Energía

Para ejecutar sus procesos productivos, Aguas Andinas consume principalmente energía eléctrica. Durante el período reportado, utilizó 202.653.183 kilowatts/hora (*). En casos de cortes eléctricos, la Compañía utiliza combustibles fósiles, pero en cantidades muy reducidas.

Consumo de energía eléctrica por proceso productivo (julios)	2004	2005
Producción de agua potable	2.23*10 ¹³	2.27*10 ¹³
Tratamiento de aguas servidas	3.7*10 ¹⁴	3.5*10 ¹⁴

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

Consumo de energía 2006 en (Kwh)	
Tratamiento aguas servidas	104.077.054
Producción agua potable	71.049.166
Otros procesos	27.526.963
Energía consumida total	202. 653.183

* Para este reporte se decidió dar cuenta del consumo de energía en Kwh, medida de uso cotidiano, por lo que no se puede hacer una comparación respecto a años anteriores.

Fuente: Informe Gerencia medio ambiente.

Agua captada por tipo de fuente en millones de m³			
Tipo de fuente	2004	2005	2006
Aguas subterráneas	82,1	80,3	83,7
Aguas superficiales	545	555	584,5
Total	627,1	635,3	668,2

Fuente: Informe Gerencia Producción.

Fuentes de captación	2005	2006
Río Maipo	20% del caudal total	24% del caudal total
Embalse El Yeso	400 millones de m³	400 millones de m³
Laguna Negra	50 millones de m³	50 millones de m³
Laguna Lo Encañado	25 millones de m³	25 millones de m³
Esteros	1.000 l/s	1.000 l/s
Canal San Carlos	4 m³/s (Planta La Florida)	4 m³/s (Planta La Florida)
Pozos	3,5 m³/s en Stgo. / 1,5 m³/s en localidades	3,5 m³/s en Stgo. / 1,5 m³/s en localidades

Fuente: Informe Gerencia Producción.





Impacto del proceso productivo

El sistema productivo de Aguas Andinas permite mantener un equilibrio entre la extracción de agua en los entornos naturales y los beneficios para las personas y el medio ambiente. Este proceso es fundamental, debido a que sólo una gestión responsable del recurso permite un desarrollo sostenible.

El procedimiento se divide en los siguientes procesos:

- * **Producción de agua potable:** Implica captar agua de fuentes naturales y realizar su potabilización. Estas operaciones se ven favorecidas por la posición geográfica de las instalaciones. El proceso de captación se realiza a una altura entre los 800 y 2.500 metros por sobre el nivel del mar; mientras que las plantas de producción de agua potable se ubican entre los 700 y 1.000 metros por sobre el nivel del mar.
- * **Transporte, distribución, alcantarillado:** El agua potable es transportada a través de la red de distribución hasta llegar a los más de 1 millón 550 mil clientes de la Compañía. Este conjunto de tuberías subterráneas, cuyo trazado coincide con el de las calles, es constantemente monitoreado por el Centro de Control Operativo para asegurar su correcto funcionamiento y garantizar el suministro. La zona de distribución se encuentra a 550 metros por sobre el nivel del mar, evitando mayores usos de energía o maquinarias de bombeo.
- * **Tratamiento de aguas servidas:** Implica tratar las aguas servidas para devolverlas limpias a los cauces naturales. Durante el 2006 se trataron 361.549.713 m³ de aguas servidas, equivalentes 145 mil piscinas olímpicas.

Actualmente, Aguas Andinas está llevando a cabo el Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago, el cual considera la construcción y puesta en marcha de una nueva planta de tratamiento, la que se sumará a las dos ya existentes en Santiago, y a las 13 plantas en localidades periféricas. El objetivo es la descontaminación del 100% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Región Metropolitana, lo que se convertirá en un importante hito en la historia medioambiental del país.

Entre los beneficios concretos del plan se destacan: lograr más de 130 mil hectáreas de terrenos agrícolas regadas con agua descontaminada; mejoras sustanciales en la salud de la población debido a la erradicación de enfermedades entéricas, como hepatitis, tífus y cólera; acceso a nuevos mercados gracias al cumplimiento de altos estándares internacionales; y ubicar a la ciudad de Santiago al nivel de las más importantes capitales del mundo.

Erradicación de enfermedades entéricas

Actualmente, la Compañía realiza un estudio en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile para determinar el impacto de los planes de saneamiento sobre las enfermedades intestinales en la Región Metropolitana. Sus resultados estarán disponibles en el año 2007.



Construcción de estanques en Planta la Farfana.

Inversión ambiental

Todas las inversiones realizadas dentro del Plan de Desarrollo de Aguas Andinas están planificadas sobre criterios de sostenibilidad. Esto permite a la Compañía llegar a un mayor número de clientes y ampliar la cobertura de tratamiento, sin dañar el medio ambiente y mejorando el entorno.

Este plan contempla mayoritariamente la construcción de infraestructura necesaria para alcanzar una mayor cobertura en acceso a agua potable y su posterior tratamiento. Dicha operación comenzará a operar en enero de 2008.

Durante el período reportado, el 63% de la inversión correspondió a obras de expansión.

En 2006 el plan de inversiones de Aguas Andinas para sus filiales sanitarias involucró un total de \$36.842 millones. De éstos, \$19.194 millones se destinaron a instalaciones de agua potable, como la renovación continua de las redes de agua potable y la construcción del estanque La Dehesa; mientras que en producción y transporte de agua potable, destacaron las obras de construcción de Melipilla-Huechún, que significaron una inversión de \$1.043 millones.

Por su parte, en disposición y recolección de aguas servidas se invirtió un total de \$13.882 millones. De este monto, más de la mitad fue destinado a obras de saneamiento, destacándose la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Melipilla. En recolección, en tanto, se realizaron las obras de conducción Cexas a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Esmeralda por \$600 millones, con un avance del 30% durante el período.

Entre los proyectos aprobados en el 2006 se encuentran la optimización y mejoramiento de la planta El Trebal y la construcción de las plantas de tratamiento Melipilla, Buin Maipo y Til Til.

El terreno donde se emplaza la planta Melipilla tiene una superficie total de 88 mil m2, de los cuales 38.500 m2 se encuentran ocupados por la planta Esmeralda, actualmente en operación. La obra, cuya inversión ascendió a MMUS\$13,7, consideró la plantación de una franja arborizada de diez metros de ancho que cubre todo el perímetro, lo que permite armonizar con el entorno y servir de pared natural para la contención de olores.

Durante 2006 Aguas Andinas invirtió importantes recursos en obras de expansión para aumentar sus índices de cobertura de suministro de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas.

La Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Buin-Maipo, cuya inversión alcanzó los MMUS\$6,8, se emplaza en un terreno de cuatro hás. y utiliza el tratamiento convencional de lodos activados en la modalidad de aireación extendida. Su construcción sirve a 38.214 habitantes y espera llegar a los 55.581 habitantes el año 2020.

Por su parte, la planta Til Til - que comenzará a operar en noviembre de 2007- atenderá a la población urbana de la comuna, utilizando una superficie de 1,2 hás.

Resumen inversiones ambientales		
Nombre de la obra	2005	2006
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Talagante	5.471.269	2.637.509
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana	5.984.064	1.434.754
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Melipilla	219.849	1.121.195
Plataforma manejo de lodos	-	1.168.746
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Curacaví	962.550	772.461
Planta de Tratamiento El Chamisero	-	341.236
Maquinaria biosecado	-	175.205
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal	39.419	136.053
Cámara de elevación de lodos	-	97.305
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Gran Santiago	-	62.005
Estudio Impacto Ambiental Mapocho Urbano Limpio	-	54.863
Gestión de lodos plantas de tratamiento	3.583	36.200
Centrífuga móvil	-	34.216
Reparación de cámaras de lodo mixto	6.838	31.258
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Valdivia de Paine	45	27.723
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Los Nogales	22.624	-
Renovación y mejoramiento de instalaciones	-	22.071
Planta de Tratamiento Los Trapenses	-	15.871
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Cexas-Melipilla	-	9.399
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Isla de Maipo	-	8.399
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Pomaire	-	5.542
Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Til Til	-	5.246
Telemetría plantas de tratamientos Cexas y Esmeralda	41.412	4.736
Totales	12.751.653	8.201.993

Fuente: Memoria financiera Aguas Andinas S.A. 2006





Desempeño Económico

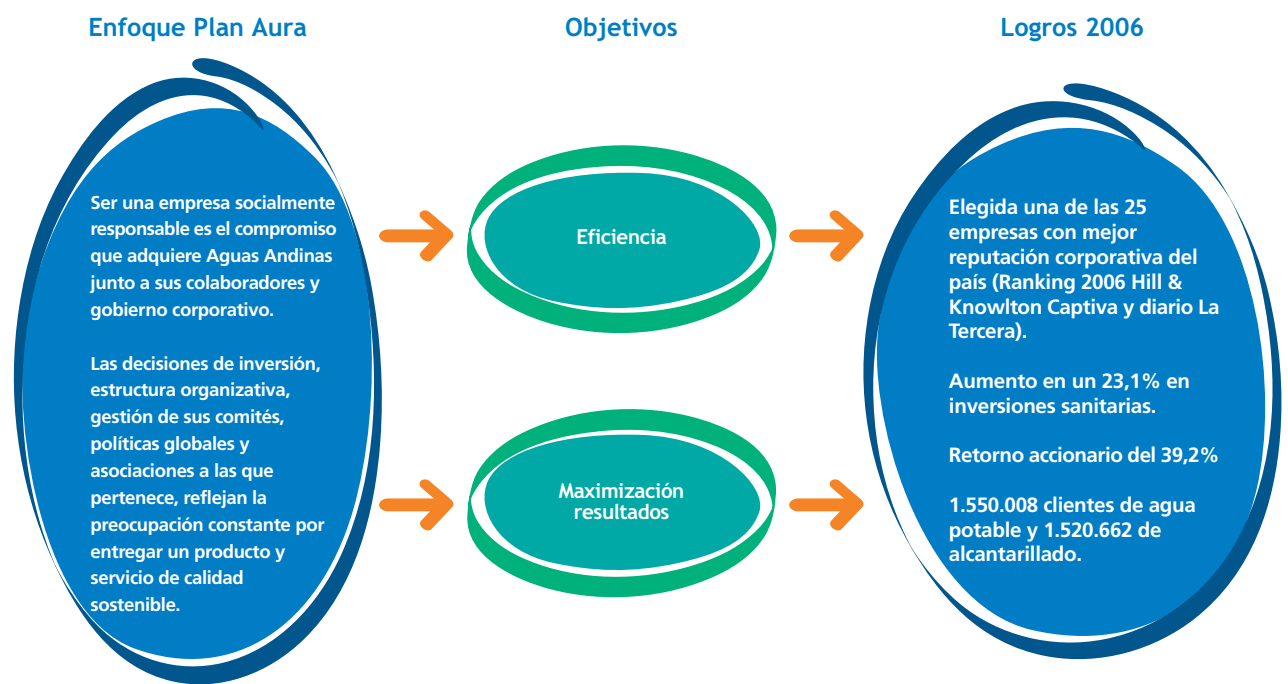
Compromiso como empresa



Compromiso como empresa

Aguas Andinas actualmente cubre más del 39% de la demanda de servicios sanitarios a nivel nacional. Mediante un fuerte control de sus operaciones, grandes inversiones y la búsqueda de nuevos ingresos a través de servicios a terceros, la sanitaria se convirtió en la compañía que creó mayor valor en el sector servicios incrementando sus ventas totales en casi un 6% durante el año 2006.

Estas cifras implican para Aguas Andinas una gran responsabilidad, tanto con sus clientes actuales como con los que vendrán.



Liderando el crecimiento sostenible

Aguas Andinas es una empresa regulada por el Estado, a través de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo encargado de aprobar o rechazar la explotación de concesiones y de fijar las tarifas que se les cobran a los clientes, entre otras funciones.

Durante el año 2006, la Compañía emprendió diversas acciones para potenciar el contacto con sus inversionistas, tanto locales como extranjeros. Dentro de éstas, se incluyeron la distribución de comunicados con resultados trimestrales, asistencia a conferencias y el reforzamiento del área de Relaciones con Inversionistas.

Así mismo, gracias a un manejo responsable de su gestión financiera, Aguas Andinas obtuvo un retorno accionario anual de 39,2%.

El resultado operacional de Aguas Andinas fue de \$112.869 millones, lo que implicó un incremento de 8,9% en relación al año 2005. Este aumento se explica gracias al crecimiento de las ventas físicas de agua, la extensión de la cobertura de tratamiento de aguas servidas y el incremento en el aporte de las filiales no sanitarias.

La utilidad neta alcanzó los \$84.622 millones, registrando un alza de 9,1% en relación al período anterior.

Regulación estatal

La industria de servicios sanitarios se caracteriza por presentar características de monopolio natural. Permitir su libre operación podría traducirse en pérdidas de bienestar social dadas por altos precios, niveles de producción deficientes y deterioro de la calidad de servicio.

Así, la ley chilena establece que el Estado actúe como regulador de prestadores públicos o privados, en aspectos tales como:

- * Régimen de explotación de servicios públicos.
- * Régimen de concesión para establecer, construir y explotar servicios sanitarios.
- * Fiscalización de cumplimiento de las normas relativas a la prestación de los servicios sanitarios.
- * Relaciones entre concesionarias y de éstas con el Estado y los usuarios.
- * Régimen tarifario.
- * Régimen de subsidio directo a los usuarios de menores recursos.

Tarifa promedio año 2006 (sin IVA, en \$/m³)*

	Aguas Andinas	Aguas Cordillera	Aguas Los Dominicos	Aguas Manquehue
Agua potable	238,44	284,79	292,64	400,62
Alcantarillado	204,36	149,65	177,42	98,52

(*) Las tarifas promedio se calculan sobre la base de los metros cúbicos facturados a los clientes de cada empresa. En agua potable se incluye el cargo fijo y los demás costos asociados a otros cobros, como corte y reposición.

Fuente: Memoria financiera Aguas Andinas S.A.

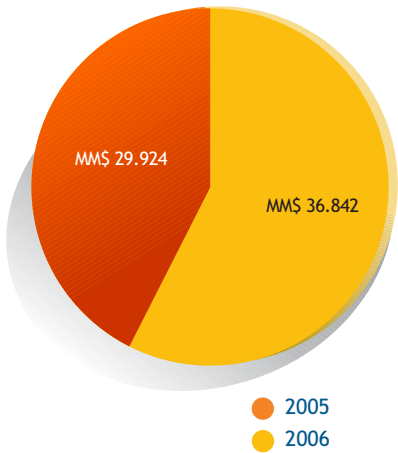


Plan de inversiones

Por tratarse de una sociedad anónima abierta, Aguas Andinas se rige por la Ley 18.046 de Sociedades Anónimas, un reglamento y la normativa de la Superintendencia de Valores y Seguros, la cual exige el envío de la Ficha Estadística Codificada Uniforme (FECU).

La meta del plan de inversiones de la Compañía es cumplir con los programas de desarrollo comprometidos con la SISS. Durante el año 2006, las inversiones implicaron \$37.889 millones, de los cuales \$36.842 millones correspondieron a inversiones en filiales sanitarias y \$1.047 millones en filiales no sanitarias.

Plan de inversiones en filiales sanitarias



*Nota: cifras en moneda del 31 de diciembre del año respectivo.
Fuente: Memoria financiera Aguas Andinas S.A. 2006.

Costos de operación

Los ingresos derivan principalmente de los servicios regulados que prestamos relacionados con: producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas, otros servicios regulados (los que incluyen ingresos relacionados con cargos de corte y reposición del suministro, monitoreo de descarga de residuos industriales líquidos y cargos fijos).

Los ingresos de explotación del ejercicio 2006 ascendieron a \$232.143 millones, cifra superior en \$12.520 millones (5,70%) a la obtenida en el año 2005. En tanto la utilidad neta de Aguas Andinas S.A. al 31 de diciembre de 2006, fue de \$84.622 millones, cifra superior en \$7.083 millones (9,13%), con respecto al ejercicio 2005.

Nuestros costos y gastos operacionales están compuestos por los costos de explotación y gastos de administración y ventas. Los costos de operación ascendieron a \$91.869 millones y los ítems más importantes incluidos son la depreciación, que representó un 35,8%; la externalización de ciertos servicios con contratistas, que representó un 32,5%; y personal que representó un 15,8% en el ejercicio 2006.

Los gastos de administración y venta, alcanzaron \$27.406 millones, y sus ítems más importantes son personal que representó 46,9%, es decir, \$12.853.414 en salarios; servicios externalizados, que representó un 26,8%; y gastos generales, que representaron un 13,5%; en el año 2006.

Para mayor información relativa a costos de operación, pago a proveedores de capital o pago de impuestos, ver Memoria Financiera de Aguas Andinas 2006, páginas 133 y 147.

Durante el ejercicio 2006, Aguas Andinas realizó inversiones por \$37.889 millones, de los cuales \$36.842 millones correspondieron a inversiones en filiales sanitarias y \$1.047 millones a filiales no sanitarias.

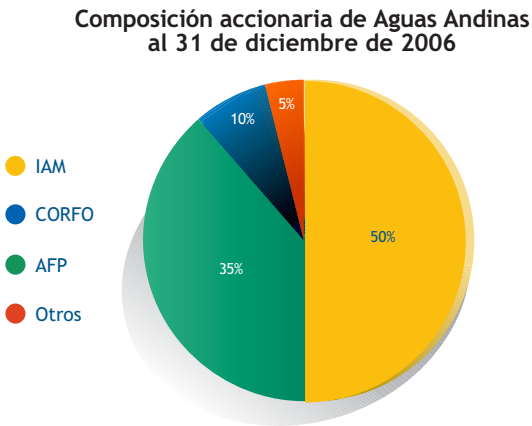


Estructura accionaria

Al 31 de diciembre de 2006, Aguas Andinas S.A. presenta un capital de 6.118.965.160 acciones, totalmente suscritas y pagadas, distribuidas entre 1.631 accionistas.

Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. (IAM) es la sociedad controladora de Aguas Andinas, con una participación del 50,1% de sus acciones. Por su parte, la Sociedad General de Aguas de Barcelona (Agbar) posee el 56,6% del patrimonio de IAM, lo que la convierte en el único socio controlador de Aguas Andinas.

Aguas Andinas	
Contralor	IAM (50,1%)
Free Float	14,9%
Retorno accionario 2066	29,7%
Rango de Precio	Ch\$175 - Ch\$242
Volumen diario	MMUS\$ 42
Market Cap	MUS\$ 2.170,6



Los principales accionistas de Aguas Andinas				
Accionista	R.U.T.	Acciones	Serie	%
Inversiones Aguas Metropolitanas S.A.	77.274.820-5	3.065.744.510	A	50,1%
Corporación de Fomento de la Producción	60.706.000-2	2.140.487.777	B	35,0%
AFP Provida S.A.	98.000.400-7	245.707.846	A	4,0%
AFP Habitat S.A.	98.000.100-8	163.380.770	A	2,7%
AFP Cuprum S.A.	98.001.000-7	89.289.601	A	1,5%
AFP Santa María S.A.	98.000.000-1	54.162.844	A	0,9%
AFP Bansander S.A.	98.000.600-K	46.730.418	A	0,8%
AFP Planvital S.A.	98.001.200-K	19.346.420	A	0,3%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	80.537.000-9	11.307.626	A	0,2%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	84.177.300-4	8.723.493	A	0,1%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	96.571.220-8	8.635.966	A	0,1%
Bice Vida Compañía de Seguros S.A.	96.656.410-5	7.582.259	A	0,1%
Otros serie A (1575 accionistas)	-	255.361.266	A	4,2%
Otros serie B (44 accionistas)	-	2.504.364	B	0,0%
Total		6.118.965.160		100%

Fuente: Memoria financiera Aguas Andinas S.A. 2006.

Gestión de nuevas concesiones

Santiago y sus localidades aledañas están en un constante crecimiento, lo que aumenta, por tanto, los requerimientos de servicios de agua potable y alcantarillado por parte de la población.

Como una forma de satisfacer estas progresivas necesidades, durante el 2006 la Compañía solicitó tres ampliaciones de concesión, las cuales fueron aprobadas por la autoridad.

La primera, en El Trébol, comuna de Padre Hurtado, alcanza una superficie de 6,9 hás. y 400 nuevos servicios; la segunda en Vizcachas III, comuna de Puente Alto, con una superficie de 5,6 hás. y 153 nuevos servicios; y la tercera se localiza en Bosques de San Luis, comuna de Quilicura, con una superficie de 5,9 hás. y 485 nuevos servicios.

Además, existen otras seis solicitudes de ampliación de concesión en trámite, con un total de 372,2 hás. y 9.817 nuevos clientes, ubicadas en las comunas de Quilicura, Peñaflor, Paine, Melipilla, Til Til y Lampa, destacando esta última por ser la de mayor tamaño, con 324 hás. y 7.797 nuevos servicios.



Principios generales

En su estrategia de desarrollo, Aguas Andinas armoniza las crecientes necesidades de abastecimiento de agua potable de la población, con los objetivos de protección ambiental y ecológica, así como con la seguridad y salud ocupacional.

Compromiso de Calidad, Seguridad y medio ambiente

Las empresas sanitarias de Aguas Andinas mantienen un compromiso permanente con sus clientes, orientado a proporcionar servicios que reconozcan y den satisfacción a sus necesidades y expectativas, basado en el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental, así como en el respeto y cuidado del medio ambiente.

Este compromiso establece el mejoramiento continuo de los procesos y servicios, considerando los ámbitos de calidad, medio ambiente y seguridad laboral, integrando una red de relaciones estables y compartiendo los objetivos de sustentabilidad, desarrollo y creación de valor.

Sistema integrado de gestión

Como una forma de gestionar y supervisar su desempeño económico, social y ambiental, Aguas Andinas mantiene un plan de certificaciones que permite mantener sus procesos actualizados y monitoreados. Así, de manera anticipada, la organización puede definir acciones precautorias y mitigar los posibles impactos en áreas de calidad, seguridad y protección ambiental.

Actualmente están certificadas el 57,1% de las plantas de producción y tratamiento de la Compañía. Las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 benefician al 100% y 68% de los clientes, respectivamente.

Población/Cientes certificados (*)		
	Número de clientes / población servida	% de beneficiados
ISO 9001	1.550.008	100%
ISO 14001	1.054.005	68%

(*) Se indica Población/Cientes certificados en al menos una actividad del ciclo integral por ISO 9000 e ISO 14000, sobre población/clientes totales susceptibles de poder ser certificados, no sobre población/clientes totales servidos.

Certificación ISO 14001:

- Normas de impacto en el medio ambiente

Certificación ISO 9001:

- Normas de satisfacción al cliente y estándares de calidad

Certificación OHSAS 18001:

- Sistema de manejo de seguridad y salud ocupacional

Planta de tratamiento	Plantas certificadas a octubre 2006 (*)	Plantas en proceso de certificación, noviembre 2006 (*)	Plantas por auditar en el 2007 (*)
Grandes plantas			
El Trebal	● ● ●		
La Farfana	●	●	
Plantas de localidades			
Esmeralda	● ● ●		
Cexas	● ● ●		
Pomaire	● ● ●		
El Monte		● ●	
Talagante			●
Curacaví			●
Paine	● ● ●		
San José de Maipo	● ● ●		
Valdivia de Paine		● ●	
Trapenses	● ● ●		
Chicureo	● ● ●		
Chamisero		● ●	





Mantenimiento instalaciones Planta Las Vizcachas.

Planes Generales de Aguas Andinas

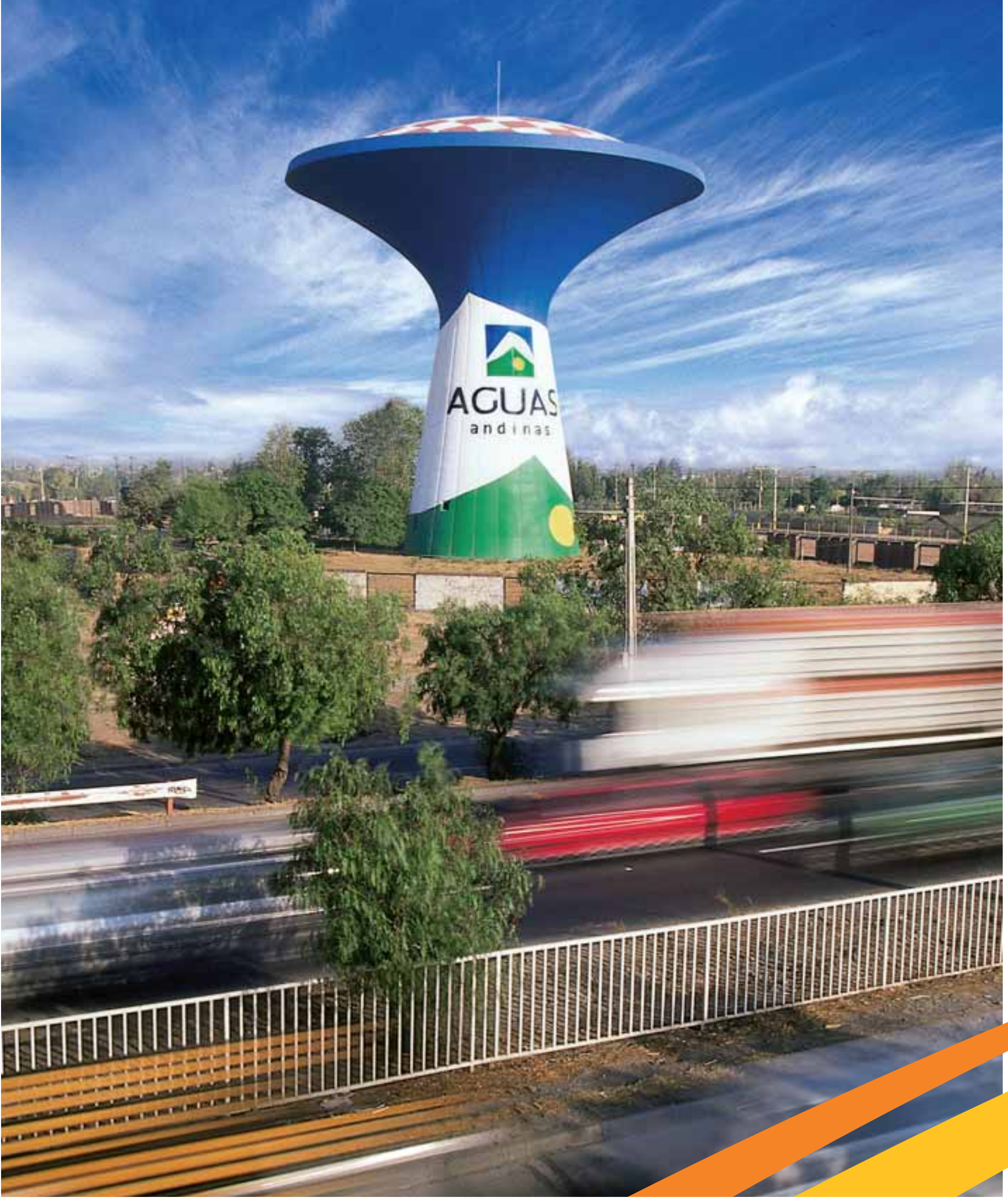
En el transcurso del ejercicio 2006, se continuó con la elaboración de los Planes Generales de Aguas Andinas, cuyo fin es detectar las eventuales deficiencias estructurales y funcionales de la Compañía, junto con proponer planes de solución.

Dentro de este marco, en el año se desarrolló el Plan General de Depuración, que establece la planificación a mediano y largo plazo de las obras necesarias para cumplir con el tratamiento de las aguas servidas de Santiago y localidades, según lo comprometido con la SISS y el Decreto Supremo 90 (DS/90).

Así mismo, se elaboró el Plan Director de Recursos Hídricos, que entrega la valorización de los recursos hídricos superficiales y subterráneos disponibles por la Compañía, atendiendo aspectos como derechos de agua, infraestructura de captación, sostenibilidad de los recursos en la fuente, además de entregar directrices para maximizar la explotación de estos recursos y asegurar su disponibilidad en situaciones de escasez y en el largo plazo.

Por otra parte, se realizaron modificaciones a los cronogramas de inversión de los Planes de Desarrollo, los cuales fueron aprobados por la SISS.

El sistema integrado de gestión es un compromiso permanente con los trabajadores, contratistas, visitantes y comunidad, orientado a proporcionar un lugar de trabajo con condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas.



Regulación sanitaria

Los prestadores de servicios sanitarios están sujetos a la supervisión y regulación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), según lo establece la legislación vigente.

La SISS es un servicio descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas.

Reglamentación vigente para empresas de servicios sanitarios:

- * **Ley General de Servicios Sanitarios (DFL MOP No. 382 de 1988).** Contiene las principales disposiciones que regulan el régimen de concesiones y la actividad de las prestadoras de servicios sanitarios.
- * **Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios (DS MOP No. 1199/2004, publicado en noviembre de 2005).** Establece las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley General de Servicios Sanitarios.
- * **Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DFL MOP No. 70 de 1988).** Establece las principales disposiciones que rigen la fijación de tarifas de agua potable y alcantarillado y los aportes de financiamiento reembolsables.
- * **Reglamento de la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DS MINECON No. 453 de 1990).** Contiene las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios.
- * **Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Ley No. 18.902 de 1990).** Establece las funciones de la SISS.
- * **Ley de Subsidio al pago del consumo de agua potable y servicio de alcantarillado (Ley No. 18.778 de 1989).** Establece un subsidio al pago del consumo de agua potable y alcantarillado para clientes de escasos recursos.
- * **Reglamento de la Ley de Subsidio (DS HACIENDA No. 195 de 1998).** Contiene las disposiciones reglamentarias para la aplicación de la Ley de Subsidio.





Presentación Gestión Integral de Cuencas en CEPAL.

La relación con las autoridades

Aguas Andinas considera relevante participar activamente en la agenda y discusión de políticas públicas, con el fin de aportar a la concreción de alianzas multisectoriales que permitan construir una premisa de transparencia y generar confianza.

Estos principios son parte del Plan Aura que considera a las autoridades como uno de los públicos claves de la Empresa.

Aguas Andinas mantiene un protocolo de relación con las autoridades, lideradas por la Dirección -en especial, por el Gerente General y el Presidente del Directorio- y que de manera sectorial es asumida por las gerencias corporativas, tanto desde el punto de vista geográfico como funcional.

La Empresa colabora con las autoridades, comunidad, ONGs y el mundo empresarial en la generación de normativas vinculadas al recurso agua y en la creación de Mesas de Trabajo para analizar temas de saneamiento, como la norma de calidad secundaria y gestión de biosólidos, entre otros.

Al mismo tiempo, participa de diversas entidades y asociaciones con las que genera relaciones de trabajo y estudia temas de asuntos públicos en los ámbitos de acción de la sanitaria.

Aguas Andinas se ha planteado como meta ser reconocida como una empresa de excelencia ante las autoridades, para lo que no sólo desarrolla una relación de confianza y transparencia, sino también contribuye a la definición de normativas y regulaciones que permitan realizar una gestión integral de la cuenca a partir de un trabajo en conjunto.

Las relaciones de Aguas Andinas con las autoridades son delimitadas siempre por los conceptos de transparencia y confianza.



Multas y sanciones

Sanciones de la Superintendencia de Valores y Seguros

Aguas Cordillera S.A.

Con fecha 12 de diciembre de 2006, la Superintendencia de Valores y Seguros aplicó sanción de censura, según resolución exenta N° 574, por incumplimiento a los artículos 30 letra e), 40 y 27 del D.L. 3.538 y la sección III de la Circular N° 1.481, correspondiente al envío de listado de los principales accionistas en el mes de octubre de 2006.

Aguas Los Dominicos S.A.

Con fecha 12 de diciembre de 2006, la Superintendencia de Valores y Seguros aplicó sanción de censura, según resolución exenta N° 570, por incumplimiento a los artículos 30 letra e), 40 y 27 del D.L. 3.538 y la sección III de la Circular N° 1.481, correspondiente al envío de listado de los principales accionistas en el mes de octubre de 2006.

Aguas Manquehue S.A.

Con fecha 12 de diciembre de 2006, la Superintendencia de Valores y Seguros aplicó sanción de censura, según resolución exenta N° 569, por incumplimiento a los artículos 30 letra e), 40 y 27 del D.L. 3.538 y la sección III de la Circular N° 1.481, correspondiente al envío de listado de los principales accionistas en el mes de octubre de 2006.

Sanciones de otras autoridades administrativas

Aguas Andinas S.A.

I) La Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicó las siguientes multas:

- * Mediante Resolución SISS N° 553 de 8 de febrero de 2006, se aplicó multa de 50 U.T.A. por incumplimiento de las instrucciones escritas impartidas por la superintendencia al no entregar la información de gastos y costos para el año 2004, instruidas en varios oficios. Se inició juicio sumario de reclamación de multa en el 26° Juzgado Civil de Santiago (Rol 15200-2006).

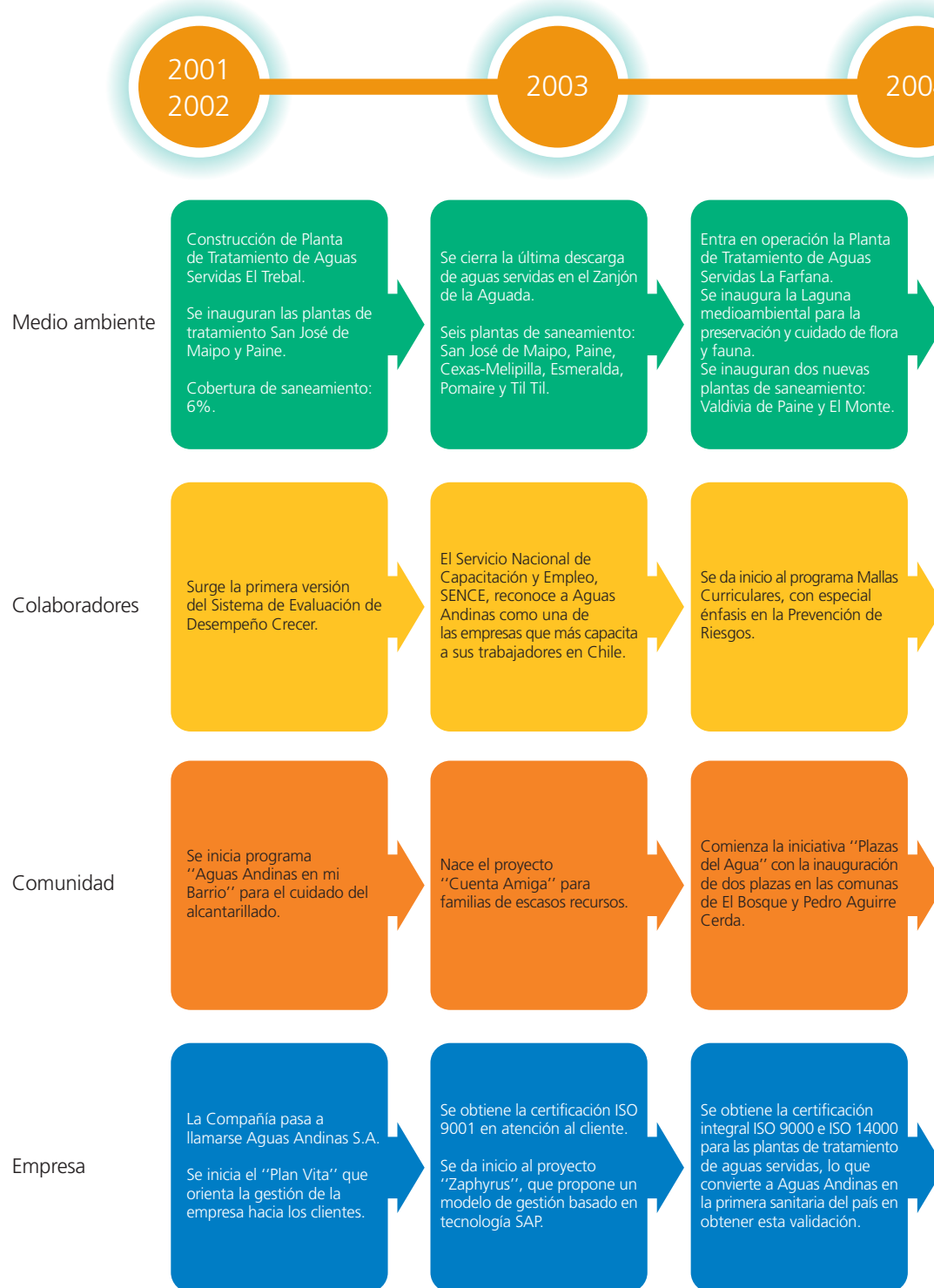
- * Mediante Resolución SISS N° 1389 de 21 de abril de 2006, se aplicó multa de 5 U.T.A. por remitir el proceso PRO017 4 (PROCOF) con errores de carga y validaciones. La multa fue cancelada en mayo de 2006.
- * Mediante Resolución SISS N° 1454 de 28 de abril de 2006, se aplicó multa de 20 U.T.A. por deficiencias en calidad de alcantarillado en la comuna de Quilicura. Se inició juicio sumario de reclamación de multa en el 29° Juzgado Civil de Santiago (Rol 6509-2006).

II) La Secretaría Regional Ministerial de Salud, Región Metropolitana, aplicó multa de 100 U.T.M. por incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3,33 y 66 del reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, e incumplimiento a los artículos 9 y 161 al 174 del Código Sanitario. La multa fue pagada en junio 2006.

III) La Fiscalía Nacional Económica propuso al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia aplicar una multa a Aguas Andinas S.A. por 50.000 U.T.M. por las siguientes conductas: exigencias y cobros abusivos para nuevos servicios en áreas urbanas fuera del área de concesión; exigencias y cobros abusivos para servicios en zonas rurales fuera del área de concesión; y aplicación abusiva de los Aportes Financieros Reembolsables (AFR). Estado de la causa: período de discusión.

IV) La Dirección Nacional del Trabajo aplicó una multa de 60 U.T.M. "por no proteger eficazmente la salud de los trabajadores". Los hechos tienen relación con la muerte de cuatro trabajadores de una empresa contratista en el colector Dagoberto Godoy. Estado de la causa: en juicio laboral.

Estrategia de sostenibilidad Aguas Andinas 2000 – 2008





Índice de expectativas de los públicos de interés

Resumen de expectativas recogidas a través de canales de comunicación con los públicos de interés

Expectativas	Sección del Reporte / Comentario	Grupos de interés	Página
Postura de la empresa respecto de la sostenibilidad del recurso y el cambio climático.	El cambio climático	Asociaciones gremiales / Entidad relacionada a RSE.	10
Normas internacionales a las que Aguas Andinas está supeditada.	Producción confiable.	Universidades.	80
Certificaciones de Aguas Andinas.	Principios generales	ONGs.	125, 126
Explicar la metodología que se utiliza para levantar la información.	Presentación y alcance del reporte.	Asociaciones gremiales /Universidades.	5
Explicar por qué se dejan fuera del análisis a ANAM y EcoRiles.	Presentación y alcance del reporte.	Colaboradores.	5
Explicar la relación de Aguas Andinas con el Gobierno.	El cambio climático.	Municipalidades.	10
Explicar cómo Aguas Andinas invierte sus ganancias.	Proceso de producción	Otras empresas de servicios y tratamiento de agua.	15-19
Dar a conocer el trabajo que hace Aguas Andinas con distintas organizaciones.	Membresías y asociaciones.	Asociaciones gremiales.	35
Transparentar las donaciones que hace la empresa.	Gobierno corporativo.	Colaboradores.	77
Indicar dónde se puede complementar la información.	Presentación y alcance del reporte. Cobros y regulación sanitaria.	Otras empresas de servicios.	5, 93, 144
Es un error decir que Aguas Andinas es miembro de la Asociación Chilena de Seguridad (no se considera membresía).	Membresías y asociaciones.	Universidades.	35
No decir que trabajan ACTIVAMENTE en la preparación de la ISO 26.000.-	Compromisos voluntarios.	Universidades.	34
Postura de la empresa respecto a la discusión sobre el acceso al agua potable como un bien gratuito.	El Agua y su situación actual.	ONGs.	11
Informar acerca de sus subcontratistas.	Compromiso con los colaboradores.	Colaboradores.	57-59
Transparentar si existen sanciones o multas cursadas a Aguas Andinas en la Inspección del Trabajo.	Multas y sanciones.	Colaboradores.	133
Ley de subcontratación.	Compromiso con los colaboradores.	Todos.	59
Beneficios y costos de la negociación colectiva.	Relaciones laborales y participación.	Colaboradores.	47
Hacer una descripción de cargos y especificar los sueldos asociados a cada uno de ellos.	Remuneraciones y políticas de compensaciones.	Colaboradores.	44, 45
Transparentar los diferentes tipos de contrato y las normas que rigen cada uno.	Empleo y dotación.	Colaboradores.	43, 44
Aclarar qué beneficios entrega la empresa y a quiénes.	Remuneraciones y políticas de compensaciones.	Colaboradores.	44, 45
Explicar cómo se han vinculado las remuneraciones con la evaluación de desempeño.	Remuneraciones y políticas de compensaciones.	Colaboradores.	44, 45
Explicar la política de remuneraciones. Diferencia entre el sueldo femenino y masculino.	Remuneraciones y políticas de compensaciones.	Colaboradores.	44, 45
Cuál es la renta más alta y más baja de la empresa.	Remuneraciones y políticas de compensaciones.	Colaboradores.	44, 45
Qué está haciendo Aguas Andinas para dar a conocer la RSE al interior de la compañía y sus colaboradores.	Estrategia de negocio.	Colaboradores.	37- 39
Dar cuenta de los accidentes ocurridos en la cadena de suministro (Subcontratistas).	Salud y Seguridad Ocupacional.	Colaboradores.	53-55
Explicar la estructura de RSE de la empresa, quién es la cara visible.	Presentación y alcance del reporte.	Colaboradores.	149

Expectativas	Sección del Reporte / Comentario	Grupos de interés	Página
¿Qué tan involucrados están los colaboradores en la tarea de hacer un reporte?	Presentación y alcance del reporte.	Colaboradores.	5
Explicar el proceso de selección de personal.	N/A Información muy específica como para incluir en el Reporte.	Colaboradores.	-
Explicar la política de horarios, pago de horas extras y contrato.	N/A Información muy específica como para incluir en el Reporte.	Colaboradores.	-
Incluir información de los talleres y programas sociales que tiene la Compañía.	Compromiso con la Comunidad.	Todos.	63-77
Programas de educación de Aguas Andinas.	Compromiso con la Comunidad.	Todos.	63-77
Reportar cómo enfrenta los conflictos con la comunidad. Mostrar la metodología que han desarrollado para trabajar.	Compromiso con la Comunidad.	CONAMA.	63-77
Explicar los programas de vista a las plantas.	Compromiso con la Comunidad.	Todos.	73
Información sobre fondos concursables.	Compromiso con la Comunidad.	Todos.	64
Explicar el impacto que generan las construcciones de nuevas plantas u oficinas comerciales, cómo se les informa a los vecinos, cuáles son las medidas de mitigación.	Un año de logros en protección ambiental.	Colaboradores / CONAMA.	99-105
Explicar programa "Cuenta Amiga".	Compromiso con la Comunidad.	Municipalidades.	71
Explicar la estrategia de los planes con la comunidad ¿Avanzarán a otras comunas? ¿Cuál es el criterio de selección?	Compromiso con la Comunidad.	Todos.	63-77
Renovación de redes de alcantarillado.	Herramientas tecnológicas de control y seguridad.	Colaboradores / Municipalidades.	83
Explicar cómo hace la empresa para que sus programas sociales sean rentables.	Estrategia de negocio.	Otras empresas de servicios.	37-39
Explicar las facilidades de pago que otorgan.	Acuayuda.	Municipalidades.	71
Dar a conocer los canales para obtener información sobre la empresa.	Cobros y regulación sanitaria.	Todos.	93
¿Aguas Andinas funciona como un monopolio?	Liderando el crecimiento sostenible.	Clientes.	120, 121
Explicar la política de cobros de la empresa (Cargo fijo, sobreconsumo).	Cobros y regulación sanitaria.	Todos.	93
Transparentar los reclamos, cuáles son los más frecuentes, qué tiempo de respuesta tienen y cómo los resuelve Aguas Andinas.	Indicadores de calidad de servicio.	Entidad relacionada a RSE.	85, 86
Explicar cómo Aguas Andinas promueve el consumo responsable del agua. (TALLERES)	Compromiso con la Comunidad.	Todos.	63-77
Tips para gastar menos agua.	Proceso de producción y tratamiento de agua.	Todos.	21
Poner énfasis en la fragilidad del recurso, en la estrategia de sustentabilidad de Aguas Andinas.	Gestión integral del ciclo del agua.	Universidades.	12
Explicar qué hace la empresa respecto a la reutilización de lodos.	Compromiso con el medio ambiente.	Todos.	109
Explicar la metodología de acercamiento a la comunidad para los proyectos de alto impacto.	Un año de logros en protección ambiental.	CONAMA.	99-105
Explicar qué proyectos medioambientales se están desarrollando con la comunidad.	Compromiso con el medio ambiente.	CONAMA.	96-117

Indice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Indicador GRI	Descripción	Sección del Reporte / Comentario	Página
1 Estrategia y análisis			
1.1	Declaración de relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del Presidente.	3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Capítulo 3: Agua, un recurso vital.	9-12
2 Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	Perfil de la empresa.	29
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Proceso de producción y tratamiento de agua.	15-19
2.3	Estructura operativa de la organización.	Perfil de la empresa.	33
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Perfil de la empresa.	29, 30
2.5	Número de países en los que opera la organización.	Perfil de la empresa.	29
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil de la empresa.	29
2.7	Mercados servidos.	Perfil de la empresa.	30
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Perfil de la empresa.	29
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	Perfil de la empresa.	-
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Perfil de la empresa.	35
3 Parámetros de la memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Presentación y alcance del Reporte.	149
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.6	Cobertura de la memoria.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	A través de la memoria se explican las mediciones.	-
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Presentación y alcance del Reporte.	5
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance.	Presentación y alcance del Reporte.	5
Indice del contenido GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Indice GRI.	138-143

Indicador GRI	Descripción	Sección del Reporte / Comentario	Página
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Presentación y alcance del Reporte.	5, 144-145
4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
4.1	La estructura de gobierno de la organización.	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.2	Ha de indicarse si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.4	Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización.	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.8	Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios relevantes.	Bases Sólidas.	31
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo.	32, 33
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Gobierno Corporativo.	32, 33
Compromiso con Iniciativas Externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Compromiso con el medio ambiente.	97
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	A través de todo el reporte.	-
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Membresías y asociaciones.	35
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Presentación y alcance del Reporte.	5, 38-39
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Presentación y alcance del Reporte.	5
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Presentación y alcance del Reporte.	5
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Tabla de expectativas de los grupos de interés.	136, 137



Indicador GRI	Descripción	Principio Pacto Mundial	Sección del Reporte /Comentario	Página
DESEMPEÑO ECONOMICO				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		Compromiso como Empresa.	121, 122
EC2	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	PM 7	El cambio climático.	10
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Potenciando el desarrollo comunitario.	64
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno.		Aguas Andinas no recibe subsidios o ayudas financieras del gobierno.	-
Presencia en el mercado				
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	P1	Remuneraciones y política de compensaciones.	44, 45
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores.		Subcontratistas y proveedores.	57-59
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos.	P6	Subcontratistas y proveedores.	57-59
Impactos económicos indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.		Compromiso con la comunidad. Cuenta Amiga.	71
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Materiales				
EN1	Peso o volumen de los materiales utilizados.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua.	108-109
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P8/ P9	Aguas Andinas no utiliza materiales valorizados.	-
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Energía".	113
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		El consumo de energía es principalmente directo, por lo tanto no existe información para dar cuenta de este indicador.	-
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	PM 7/8		113
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	PM 8/9	En Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y Subproductos".	111
Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Consumo de Agua".	113
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la extracción de agua.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Consumo de Agua".	113
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	P8 /P9	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	111
Biodiversidad				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	P8	Protegiendo la diversidad del entorno.	107
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	P8	Un año de logros en protección medioambiental.	99-105
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	P8	Un año de logros en protección medioambiental.	99-105
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	P8	Protegiendo la diversidad del entorno.	107
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN.	P8	Protegiendo la diversidad del entorno.	107

Indicador GRI	Descripción	Principio Pacto Mundial	Sección del Reporte /Comentario	Página
Emisiones, vertidos y residuos				
EN16	Peso de las emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	109
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	111
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	P8	No se considera un aspecto significativo de la actividad de la empresa.	-
EN20	Peso de emisiones de Oxidos Nitrosos (NOx), Oxidos de Azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	111
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	111
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	111
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	P8	Gestión exitosa de situaciones de riesgo.	83
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.	P8	Materias primas y residuos del ciclo integral del agua: "Residuos y subproductos".	111
Productos y servicios				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	P7/P8/P9	Un año de logros en protección medioambiental.	99-105
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	P8/ P9	No aplica por el tipo de producto que es comercializado.	-
Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	P8	En el ejercicio 2006 no se registraron multas medioambientales.	-
General				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	P7/P8/P9	Inversión ambiental.	117
INDICADORES DESEMPEÑO PRACTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO				
Empleo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.		Empleo y dotación.	43, 44
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados.	P6	Empleo y dotación.	43, 44
Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P1/P3	Relaciones laborales y participación.	47
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	P3	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61



Indicador GRI	Descripción	Principio Pacto Mundial	Sección del Reporte /Comentario	Página
Salud y seguridad en el trabajo				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	P1	Salud y Seguridad ocupacional.	53-55
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	P1	Salud y Seguridad ocupacional.	53-55
LA8	Programas relacionados con VIH o con enfermedades graves.	P1	Sólo se hacen capacitaciones en prevención de riesgos a trabajadores.	-
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	P1	Comités, comisiones permanentes y grupos locales de mejora. Relaciones laborales y participación.	47
Formación y educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.		Planes de formación.	50, 51
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores.		Planes de formación.	50, 51
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Capacitación y desarrollo profesional.	49
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla.	P1 /P6	Empleo y Dotación.	43, 44
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	P1 / P6	Remuneraciones y políticas de compensaciones.	44, 45
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS				
Prácticas de inversión y abastecimiento				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	P1/P2/P3/P4/P5/P6	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	P1/P2/P3/P4/P5/P6	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
No discriminación				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	P1/P2/P6	No se registró ningún incidente de esta categoría durante el 2006.	-
Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	P1/P2/P3	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	
Explotación infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P1/P2/P5	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P1/P2/P4	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
Comunidad				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		Compromiso con la Comunidad.	63-77

Indicador GRI	Descripción	Principio Pacto Mundial	Sección del Reporte /Comentario	Página
Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P10	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	P10	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales.	59-61
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	P10	No se registró ningún incidente de esta categoría durante el 2006.	-
Política pública				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de “lobby”.	PM 1/2/3/4/5/6/7/8/9	Principios generales de comunicación, corrupción y derechos fundamentales. La relación con las autoridades	59-61, 113
Cumplimiento normativo				
SO8	Valor monetario de sanciones, multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		Indicadores de calidad del servicio.	85, 86
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO				
Salud y seguridad del clientes				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	P1	Herramientas tecnológicas de control y seguridad. Indicadores de calidad de servicio.	85, 86
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	P1	Indicadores de calidad del servicio.	85, 86
Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	PM 2 - 10	La empresa cumple con los requerimientos y normativa legales de información sobre sus servicios a través de boletas, facturas y página web.	-
PR5*	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	PM 2	Encuestas y estudios de satisfacción.	89-91
Comunicaciones de marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		La Empresa cumple con los requerimientos y normativas legales.	-
Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		Indicadores de calidad del servicio.	85, 86



INFORME DE VERIFICACION INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE AGUAS ANDINAS S.A.

Octubre 30, 2007.

Señores
Aguas Andinas S.A.
Presente

De nuestra consideración:

Hemos efectuado los procedimientos de revisión limitada, acordados con ustedes, que se detallan en el Anexo A, relativos a los indicadores "Global Reporting Initiative" (GRI-G3) incluidos en el alcance del Reporte de Sostenibilidad 2006 de Aguas Andinas S.A., cuya preparación es responsabilidad exclusiva de la Administración de Aguas Andinas S.A.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo la Guía AA1000 "Assurance Standard Assessment" para la revisión del Reporte de Sostenibilidad, así como las normas de auditoría generalmente aceptadas, relativas a informes sobre procedimientos convenidos. Nuestra revisión se ha centrado exclusivamente en el Reporte de Sostenibilidad de Aguas Andinas S.A. para el año 2006.

RESULTADOS OBTENIDOS

De la aplicación de los procedimientos descritos en el Anexo A, podemos concluir que:

- El Informe de Reporte de Sostenibilidad 2006 de Aguas Andinas S.A., presenta una razonable representación de las actividades efectuadas, las que consideran el compromiso con los principios de materialidad, integridad y sensibilidad y responde a los principios y directrices del estándar AA1000, sobre administración de la responsabilidad ética y social.
- No se han establecido desviaciones entre lo señalado por el Reporte de Sostenibilidad y la documentación que respalda la información contenida por este y la información sometida a revisión.

Octubre 30, 2007.
Sres. Aguas Andinas S.A.
Página 2

- Como resultado de la aplicación de los procedimientos descritos en Anexo A, hemos clasificado en categoría A, el grado de aplicación de los indicadores GRI-G3 en el Reporte de Sostenibilidad 2006 de Aguas Andinas S.A.

LIMITACIONES PROFESIONALES RELACIONADAS CON NUESTROS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos señalados en el Anexo A de este informe, han sido aplicados a la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2006 de Aguas Andinas S.A. Además, los procedimientos que efectuamos de acuerdo con vuestros requerimientos, tienen un alcance inferior al de una auditoría. En consecuencia, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte de Sostenibilidad 2006 de Aguas Andinas S.A. Adicionalmente, en Anexo B se incluye una declaración de independencia de nuestra Firma respecto de Aguas Andinas S.A.

Saluda atentamente a ustedes,


Juan Echeverría González
Socio

ANEXO A

PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Los procedimientos efectuados fueron los siguientes, los cuales se presentan de acuerdo con la siguiente simbología:

- Efectuamos reuniones con profesionales de las gerencias que intervienen en el proceso de recopilación y sistematización de la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2006 de Aguas Andinas S.A. para obtener la información necesaria para la verificación externa.
- Verificamos que el contenido del Reporte de Sostenibilidad 2006 no contradice ninguna información relevante suministrada por Aguas Andinas S.A. en su Informe Anual.
- Revisamos que la adaptación de los contenidos y estructura del Reporte de Sostenibilidad se ajustara con lo señalado en el estándar AA1000.
- Comprobamos que los indicadores GRI establecidos en el presente Reporte de Sostenibilidad se corresponden con los recomendados por "Global Reporting Initiative" (GRI-G3).
- Comprobamos mediante pruebas de verificación, para una muestra seleccionada, el cálculo de los indicadores cuantitativos de desempeño incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2006 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Aguas Andinas S.A.
- Revisamos los aspectos de carácter cualitativo de los indicadores incluidos en el Reporte de Sostenibilidad de Aguas Andinas S.A.
- Verificamos la razonabilidad de los criterios utilizados por Aguas Andinas S.A. para la consideración de algunos indicadores como "no aplicables" o "no disponibles".

ANEXO B

DECLARACION DE INDEPENDENCIA

Deloitte Chile es una firma de auditores consultores, constituida en 1923 como una sociedad de profesionales de acuerdo con la legislación chilena y es independiente de Aguas Andinas S.A.



Formulario de retroalimentación

Aguas Andinas valora el diálogo con todos sus públicos de interés, por esta razón queremos conocer su opinión con respecto a nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, con el fin de mejorar los aspectos de mayor relevancia para ustedes.

1. ¿A qué público de interés de Aguas Andinas pertenece?

- ☐ Accionista
- ☐ Inversionista / Financista
- ☐ Empleado
- ☐ Proveedor / Colaborador
- ☐ Cliente
- ☐ Público en general
- ☐ Vecino a las operaciones de Aguas Andinas
- ☐ Organismo del Estado
- ☐ Organización social o medioambiental
- ☐ Medio de comunicación
- ☐ Analista de Responsabilidad Social
- ☐ Estudiante / Académico
- ☐ Otro (Especificar)

2. Seleccione las tres secciones del Reporte de mayor relevancia / utilidad para usted.

- ☐ Mensaje del Presidente
- ☐ Alcance del Reporte
- ☐ Perfil de la Empresa
- ☐ Desempeño Social
- ☐ Desempeño Ambiental
- ☐ Desempeño Económico

3. Otorgue una calificación entre 1 y 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, a las siguientes características del Reporte:

- ☐ Transparencia y honestidad
- ☐ Estilo de escritura
- ☐ Nivel general
- ☐ Distribución y diseño
- ☐ Cantidad de información entregada
- ☐ Calidad de información entregada

4. Respecto del contenido:

- ☐ Considero que se entrega toda la información que necesito.
- ☐ Considero que la información entregada no es la que necesito.
- ☐ Considero que se entrega información en forma imparcial.
- ☐ Considero que se entrega información en forma parcial.

5. ¿Qué tipo de información esperarías encontrar en nuestro próximo reporte?

Enviar a: comunicaciones@aguasandinas.cl - www.aguasandinas.cl
Muchas gracias por su tiempo.



Este informe ha sido elaborado para conocimiento y difusión a todas las partes interesadas.

Para mayores antecedentes sobre este informe puede contactarse con:

Max Cano C.
Jefe de Responsabilidad Social
(56-2) 496-2061

Hernán König B.
Subgerente de medio ambiente
(56-2) 496-2156

Avenida Presidente Balmaceda N° 1398
Santiago, Chile.

Dirección y Edición

Gerencia de Comunicaciones
Aguas Andinas

Redacción y producción de texto

Gestión Social S.A.

Asesoría en uso de pautas GRI

Gestión Social S.A.

Diseño y producción gráfica

Wunderman

