



Reporte de **sostenibilidad** 2011



Índice

[Presentación, hitos, alcance y cobertura](#)

[Carta del Presidente](#)

[La relación de Aguas Andinas con los grupos de interés](#)

[La empresa y su forma de hacer las cosas](#)

[La contribución de Aguas Andinas al desarrollo de la Región Metropolitana](#)

[La responsabilidad ambiental de Aguas Andinas](#)

[La relación con sus proveedores](#)

[Desarrollo laboral en Aguas Andinas](#)

[Capítulo Anexo Económico](#)

[Capítulo Anexo Índice Indicadores GRI](#)



Presentación,
hitos, alcance y
cobertura

01



Carta del Presidente

Como presidente de Aguas Andinas tengo el agrado de presentarles el Reporte de Sostenibilidad de nuestra compañía, correspondiente al año 2011 y que tiene como finalidad, informar sobre nuestra gestión en los ámbitos medioambiental, social y económico, de acuerdo a las pautas internacionales del Global Reporting Initiative, GRI.

Para Aguas Andinas la sostenibilidad es un pilar estratégico de nuestra gestión, es por esto, que hemos desarrollado proyectos que den cumplimiento a los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés y el medio ambiente.

Esa fue nuestra motivación al emprender el Plan Da Vinci, una estrategia global de

gestión que nos permite enfrentar nuevos desafíos posicionándonos como líderes en la industria. Esa también, ha sido nuestra convicción al establecer el Plan Estratégico de Clientes (PEC), una propuesta de servicio con atención personalizada, cercana y flexible, que nos anticipa y adapta a las necesidades de nuestros clientes.

Como empresa, tenemos un gran desafío, que es depurar el 100% de las aguas servidas del Gran Santiago y de las 18 localidades que atendemos en la Región Metropolitana. El 2011 alcanzamos la construcción del 90% de la Planta Mapocho, la tercera planta de tratamiento de aguas servidas y la décimo quinta del total que hemos construido en nuestra área de concesión. En ella estamos incorporando lo último en tecnología,





lo que nos permitirá generar grandes ahorros en materia energética y mejoras en algunos procesos relacionados a la cantidad y calidad de los biosólidos. Junto a esta obra, hemos puesto en marcha la construcción del Centro Integral de Biosólidos, El Ratal, para gestionar de una manera sustentable, los biosólidos generados en todas nuestras plantas de descontaminación de aguas servidas.

Este 2011, se ha caracterizado por la escasez de lluvias y pronósticos desalentadores sobre el almacenamiento de agua. Aguas Andinas, consciente de su rol protagónico en esta crisis hídrica, ha constituido el Comité Transversal de Sequía, cuya misión es anticiparse a los posibles riesgos de escasez hídrica para el 2012 buscando garantizar el suministro de agua potable a nuestros clientes.

En el ámbito del desarrollo de nuestros colaboradores, el año 2011 hemos establecido y desarrollado diversos planes de formación, pues estamos seguros de que el trabajo es un espacio de crecimiento profesional y personal. En esta línea, implementamos el programa talentos, dirigido a jóvenes profesionales y el programa Managing XXI, cuyo objetivo

es entregar las herramientas de liderazgo necesarias para dirigir los nuevos desafíos organizacionales.

Asimismo, en nuestra búsqueda de llevar a cabo iniciativas que fomenten el equilibrio entre trabajo y vida familiar, Aguas Andinas firmó un convenio con el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM).

Este tiene como objetivo implementar una nueva cultura de trabajo, la cual

pretende promover las buenas prácticas laborales con igualdad de género. Gracias a nuestro trabajo, el 2011 Aguas Andinas fue reconocida con el Sello Iguala.

Nuestro compromiso con la comunidad es permanente, por lo que hemos potenciado los programas sociales que hemos venido realizando desde hace años. Instancias como Aguas Andinas en Mi Barrio o Programa Buen Vecino, claramente han sido una oportunidad para relacionarnos y ayudar a las comunidades aledañas a nuestras instalaciones.

En esta línea, el 2011 se implementó un programa piloto de desarrollo de emprendedores, Emprende Aguas Andinas que busca potenciar el crecimiento sustentable y de alto impacto social.

En esta línea, el 2012 trabajaremos con

microempresarias pertenecientes a sectores vulnerables donde Aguas Andinas presta servicio.

En el ámbito de educación medioambiental hemos implementado el programa educativo Gotagotham, El Mundo del Agua que busca acercar a los escolares al ciclo integral del agua y fomentar en ellos una actitud de cuidado del medio ambiente.

Antes de finalizar, no puedo dejar de mencionar los lamentables accidentes con resultado de muerte, que involucraron a dos de nuestros contratistas. Nuestro más sentido pésame a sus familias y compañeros de trabajo.

Finalmente, quiero destacar que nuestros logros y desafíos se deben al compromiso y dedicación de nuestros colaboradores, quienes han demostrado, ya sea en la adversidad o en su gestión diaria, la voluntad de hacer de Aguas Andinas la mejor empresa para sus clientes, para la comunidad y para ellos mismos.





¿POR QUÉ UN REPORTE DE SOSTENIBILIDAD?

Desde hace algunos años el mundo está usando el concepto de 'sostenibilidad' para referirse a una visión del desarrollo que vaya más allá de los resultados financieros. El origen de la palabra se ubica en un documento elaborado por la Organización de Naciones Unidas (ONU) de 1987, conocido como Informe Brundtland, el cual por primera vez invitó a todos los países y empresas a enfocar su crecimiento en el marco del 'desarrollo sustentable'. La idea clave del 'desarrollo sustentable' es la satisfacción de necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras, es decir, respetando y cuidando los recursos naturales y sociales.

De esta valoración conjunta de los ámbitos naturales y sociales surgió el concepto de 'responsabilidad social': las empresas deben asumir responsablemente su rol en el desarrollo de la humanidad, cuidando al mismo tiempo aspectos diversos como el medio ambiente, los derechos de las personas y sus propias formas de gestión.

Un 'reporte de sostenibilidad' es un documento mediante el cual las organizaciones informan voluntariamente a la sociedad del estado de su gestión, en un período determinado. Si bien existen diversas maneras de presentar estos datos, una de las más aplicadas en el mundo es la sugerida por Global Reporting Initiative (GRI), entidad sin fines de lucro que ha elaborado manuales y protocolos estandarizados con este fin.

Como parte de su compromiso con el desarrollo sostenible, Aguas Andinas presenta este reporte, en el cual podrás encontrar datos y testimonios del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía durante 2011. ¡Te invitamos a conocer más sobre nosotros!



¿CÓMO LEER ESTE REPORTE?

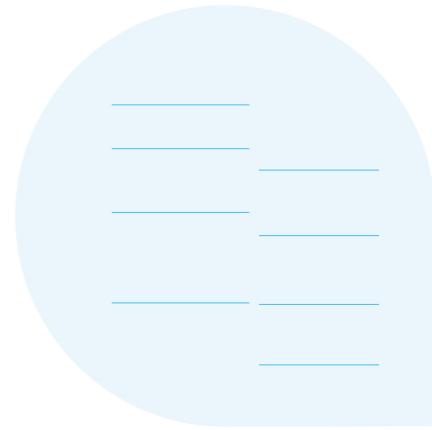
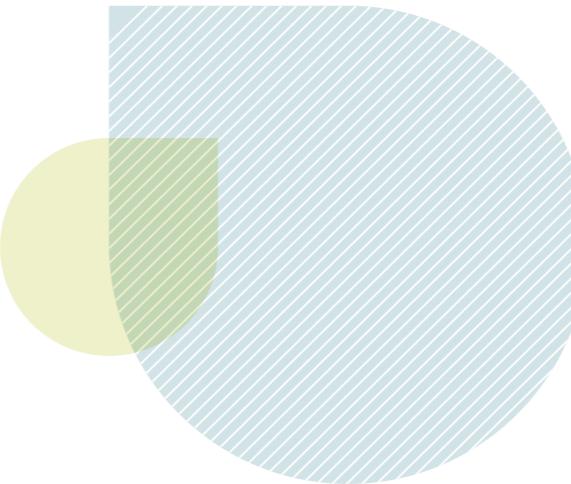
La principal característica de un reporte de sostenibilidad es la inclusión de diversos temas que no necesariamente pueden encontrarse en otros documentos, como por ejemplo en una memoria financiera. Sin embargo, hay otro elemento fundamental: se espera que los reportes sirvan como medio de comunicación entre las empresas y sus grupos de interés (en inglés, *stakeholders*), es decir, con los agentes que de alguna manera están involucrados o se ven afectados por su gestión.

Pensando en facilitar el desarrollo de los contenidos, así como la búsqueda de información, este reporte presenta sus temas como respuestas a preguntas que cualquiera podría formular. Algunas de estas preguntas fueron efectivamente realizadas por personas entrevistadas en el proceso de consulta; otras han sido formuladas para favorecer la lectura. Todas las preguntas han sido incluidas como títulos y subtítulos en cada capítulo, y junto a ellos se indican los códigos que corresponden a cada tema de acuerdo al criterio de Global Reporting Initiative (GRI). De todos modos, al final del documento encontrarás un índice de todos los tópicos, con la referencia a su página.





¿Qué información incluye este reporte?



2.1. ¿Cuál es el período reportado? (3.1, 3.2, 3.3)

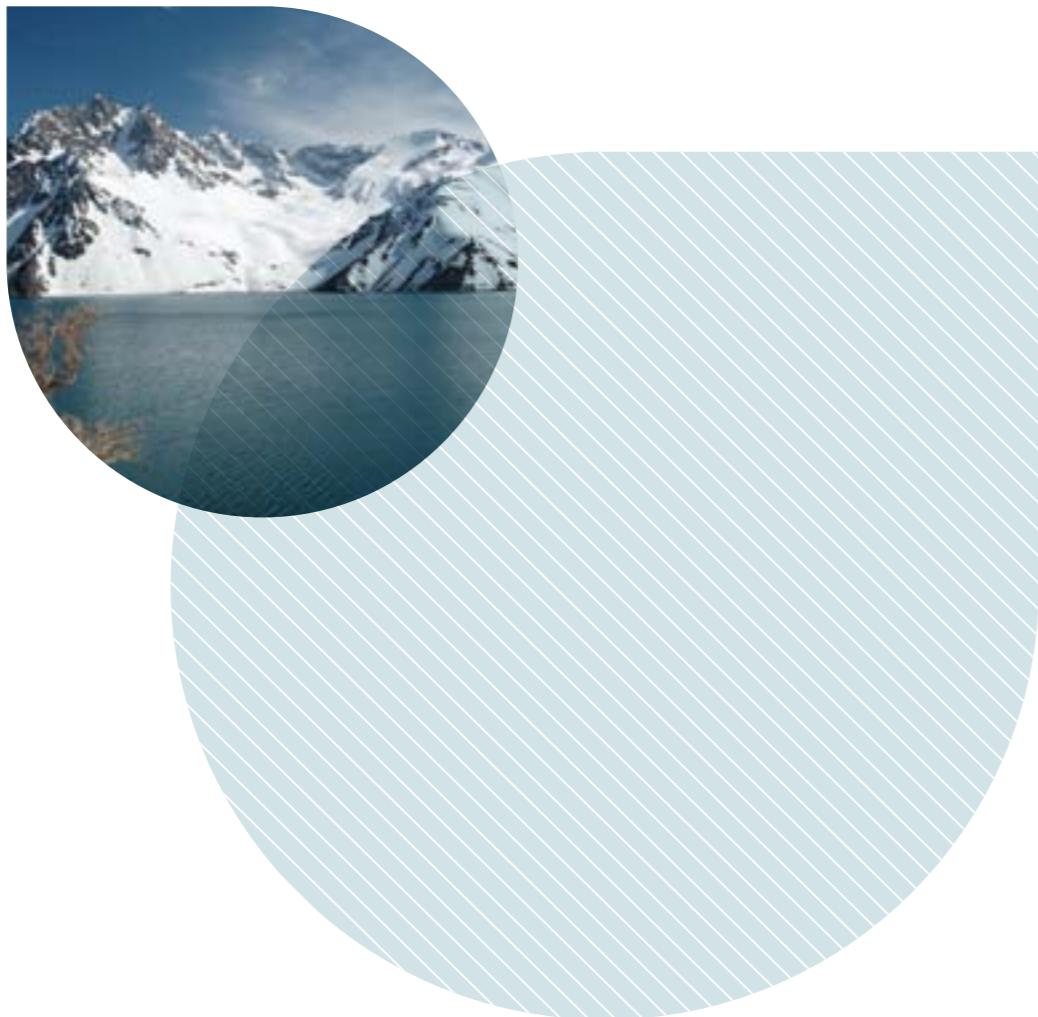
Una de las principales características de un reporte de sostenibilidad, es la periodicidad, es decir, a qué momento se refiere y con qué frecuencia se publica. La premisa es que mientras más regulares sea, habrá mayor transparencia, aumentará la posibilidad de comparar datos y se tendrán mejores herramientas para evaluar el aporte de la empresa al desarrollo sostenible.

El presente documento corresponde al Reporte de Sostenibilidad 2011 de Aguas Andinas S.A. Comprende el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011, lo que equivale a un año calendario, y significa la publicación por séptimo año consecutivo (desde 2005 a la fecha) de los resultados de gestión de la empresa. El compromiso de Aguas Andinas con la transparencia en la

información sobre su desempeño y los impactos hacia sus diferentes grupos de interés puede ejemplificarse en que todos los reportes anteriores, así como este, se encuentran disponibles en el sitio web de la empresa: www.aguasandinas.cl.

2.2. ¿Se aplicó alguna metodología especial en su elaboración? (3.9)

Al igual que en años anteriores este reporte ha sido preparado utilizando la metodología GRI, mediante la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” en su cuarta versión (GRI-G3.1), de 2011. Esta guía no solo establece principios y marcos conceptuales para la interpretación de la sostenibilidad, sino que además ofrece un desglose de temas específicos, usando códigos basados en siglas para identificar asuntos de desempeño económico (EC), ambiental



(EN), laboral (LA), de derechos humanos (HR), de relación con la sociedad (SO) y de responsabilidad de las empresas sobre sus productos (PR). Además hay códigos numéricos para los aspectos de perfil de la organización (presentes en este capítulo).

De acuerdo con el principio de precisión requerido por el estándar GRI, los datos cuantitativos que se presentan, por ejemplo en tablas y cuadros, se

han consolidado utilizando las mismas técnicas de medición y bases de cálculo que en el año anterior. En aquellos casos donde se observan modificaciones metodológicas en el cálculo de datos, se hace la precisión indicando las diferencias.

2.3. ¿Qué empresas entregaron información para este reporte? (3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11)

Una de las particularidades de la metodología GRI es su interés por la transparencia en la información entregada. Un reporte que siga sus principios no solo debe preocuparse por los grandes temas del desempeño organizacional sino también por hacer explícitas las condiciones en que dichos datos fueron obtenidos. En este marco, se le llama ‘cobertura’ a la definición de la(s) empresa(s) cuya información es reportada.

La definición ideal de la cobertura de un reporte debe incluir a todas las entidades sobre las cuales la empresa informante ejerce un ‘control’ o bien una ‘influencia significativa’. Se habla de ‘control’ para indicar el caso en que una organización dirige las políticas financieras y operativas de

otra, buscando obtener beneficios, y de ‘influencia significativa’ cuando cuenta con el poder para participar en las decisiones relativas a dichas políticas, pero sin controlarlas. Estas formas de integración entre compañías incluyen tanto a las divisiones propias como a aquellas empresas en situación anterior y posterior en las cadenas de producción (por ejemplo, proveedores de suministros y distribuidores, respectivamente).

El presente reporte incorpora indicadores de gestión de Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A., las que conjuntamente configuran el Grupo Aguas. No se incluye a la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL), dado que su gestión no se encuentra integrada y opera en forma autónoma, ni a las filiales no reguladas EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A. y Análisis Ambientales S.A. (ANAM). Este nivel de inclusión permite mantener el parámetro de cobertura del reporte 2010, lo cual no ha generado reexpresiones en las cifras presentadas y facilita la comparación significativa entre períodos.



¿Cómo se seleccionó la información?



Dado que los reportes de sostenibilidad son iniciativas voluntarias, podría existir el riesgo de que las organizaciones cayeran en la tentación de publicar solo información favorable sobre su desempeño o simplemente aquella que les interesa. Para evitar esto, la metodología GRI se apoya en ciertos principios para la definición de contenidos:

Materialidad. Se espera que la información contenida abarque aquellos aspectos e indicadores que den cuenta de los impactos significativos en materia económica, social y ambiental, o bien de aquellos que puedan resultar relevantes para sus grupos de interés.

Participación de los grupos de interés. Se espera que la organización que reporta identifique claramente sus stakeholders y explique cómo ha respondido a sus expectativas e intereses. En conjunto con el principio de materialidad, esto supone incluir a los grupos de interés en la definición de temas relevantes.

Contexto de sostenibilidad. Puesto que ninguna

organización existe en forma independiente ni aislada del resto de la sociedad, se espera que los reportes incluyan información sobre los temas relevantes para otros agentes externos, y que puedan tratarse en el marco del desarrollo sustentable.

Exhaustividad. Se espera que la información del reporte sea suficiente como para mostrar los impactos económicos, sociales y ambientales significativos, permitiendo a los grupos de interés evaluar su desempeño.

Operativamente, la suma de estos factores es tratada mediante lo que se conoce como 'estudio de materialidad', es decir, una investigación social de tipo cuantitativo y cualitativo que, vinculando a los grupos de interés, permite seleccionar los contenidos más relevantes para el reporte.

Al igual que en años anteriores, Aguas Andinas realizó un estudio con el objetivo de definir los temas relevantes para sus grupos de interés y elaborar una matriz de materialidad. Esta investigación constó de tres etapas:





(a) Análisis de retos del sector. Se les llama 'retos del sector' a los problemas y/o desafíos que enfrenta el sector económico al que pertenece la organización que reporta, los cuales son identificados y caracterizados usando diversas fuentes, generalmente secundarias (documentos). En el caso del presente reporte, se realizaron los siguientes procesos:

- Análisis de documentos. Se revisaron publicaciones especializadas que dieran cuenta de las tendencias respecto de la sostenibilidad y los desafíos futuros, en términos generales y específicos del sector sanitario. Los documentos utilizados fueron: "Visión 2050. Una nueva agenda para los negocios" (WBCSD); "A New Era of Sustainability. UN Global Compact-Accenture CEO Study 2010" (UNGC); "The Sustainability Yearbook 2011" (SAM); "El agua como parte integrante del desarrollo económico" (SIWI); "Objetivos de Desarrollo del Milenio. Tercer Informe del Gobierno

de Chile" (Gobierno de Chile), y el "Informe de Gestión del Sector Sanitario 2010" (SISS).

- Benchmark de reportes de sostenibilidad chilenos y extranjeros. Esta práctica se utiliza para comparar reportes de distintas empresas del sector, buscando identificar mejores prácticas. Para este informe se revisaron seis reportes de compañías sanitarias en el mundo (cinco extranjeras y una nacional). El criterio de selección aplicado consideró empresas evaluadas por el SAM sobre su desempeño en sostenibilidad, buenas prácticas detectadas en los reportes, y prácticas y/o desempeños novedosos en relación al desarrollo sostenible.

- Análisis de medios de prensa. Se revisaron 100 noticias relacionadas con Aguas Andinas y/o con el sector sanitario en medios informativos nacionales escritos, que fueron publicadas entre enero y diciembre de 2011.

(b) Consulta externa (4.14, 4.15, 4.16). Como se ha visto, la inclusión de los grupos de interés en la selección de contenidos es fundamental para la materialidad de un reporte. Dado que la mayoría de estos agentes está en el entorno social y de mercado de las organizaciones, y que sus necesidades y expectativas no siempre son previstas por las

empresas, suele realizarse un estudio cualitativo, buscando la mayor apertura posible.

En el caso de Aguas Andinas, este proceso se logró mediante entrevistas semiestructuradas, las que por un lado permitieron conocer las diversas expectativas y opiniones de los grupos de interés de la compañía, y por otro hicieron posible gestionar las inquietudes que este reporte espera responder. La selección de casos no pretende ser representativa de la cantidad de stakeholders sino de su variedad, y por eso las nueve entrevistas realizadas se hicieron a personas de los siguientes grupos: colaboradores no sindicalizados, colaboradores sindicalizados, proveedores, autoridades, accionistas, comunidad y, por primera vez, se incluyó la consulta de un académico experto del tema.

(c) Consulta interna. Junto con los grupos de interés generales de una organización, es relevante conocer el balance y las expectativas de miembros de la empresa misma. En esta etapa se realizaron ocho entrevistas semiestructuradas a gerentes y jefes de áreas de Aguas Andinas, con el objetivo de indagar su posición frente a los desafíos del sector sanitario. La información obtenida se complementó mediante la revisión de publicaciones internas como el Reporte de Sostenibilidad 2010 y la Revista Aguas, publicación trimestral de la empresa.



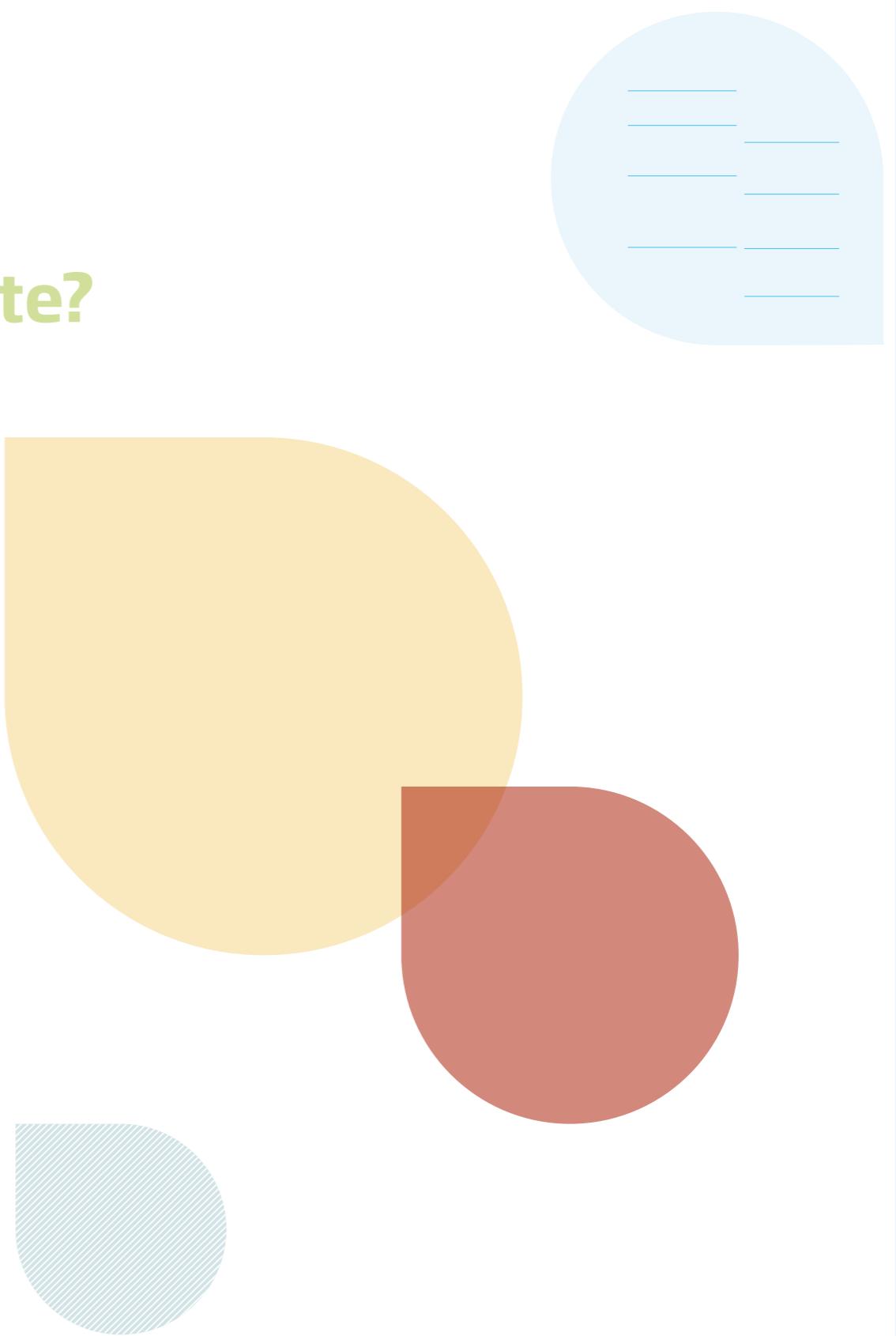


¿Cuáles son los temas materiales del reporte?

El resultado del estudio de materialidad, es decir, de la investigación social aplicada para la identificación y selección de los asuntos prioritarios para los grupos de interés de una organización, es lo que se conoce como ‘temas materiales’.

En el caso del análisis de retos del sector, los temas han sido seleccionados por la cantidad de menciones en las diversas fuentes secundarias observadas, y clasificados de acuerdo a su similitud:

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS	BENCHMARK DE REPORTES	ANÁLISIS DE PRENSA
Calidad del servicio	Gestión de los recursos hídricos y calidad del agua	Calidad del agua
Innovación y tecnología para mejorar gestión del agua y servicios asociados al recurso	Innovación y tecnología para conservación del medio ambiente y del recurso hídrico	Innovación en técnicas sustentables de saneamiento del agua
Recuperar y fomentar la confianza de los grupos de interés internos y externos	Relación con los clientes y con la comunidad	
Desarrollar capacidades para impedir la contaminación del recurso	Maximización de reciclaje de residuos y tasas de recuperación	Cambio climático
Transparentar reglamentación y mercado para evitar distorsión de tarifas	Variación de tarifas	
Lineamientos estratégicos para el uso del recurso	Gestión y mantenimiento de redes	Ahorro de agua
Cobertura de tratamiento de aguas servidas		Creación de nuevas plantas de tratamiento de agua
Mapocho Urbano Limpio	Comunicación constante con stakeholders	
Colaboración multistakeholders		
Relación con los clientes y con la comunidad		
Acceso al agua potable y a servicios de saneamiento		
	Temas normativos	
	Salud y seguridad laboral	



11

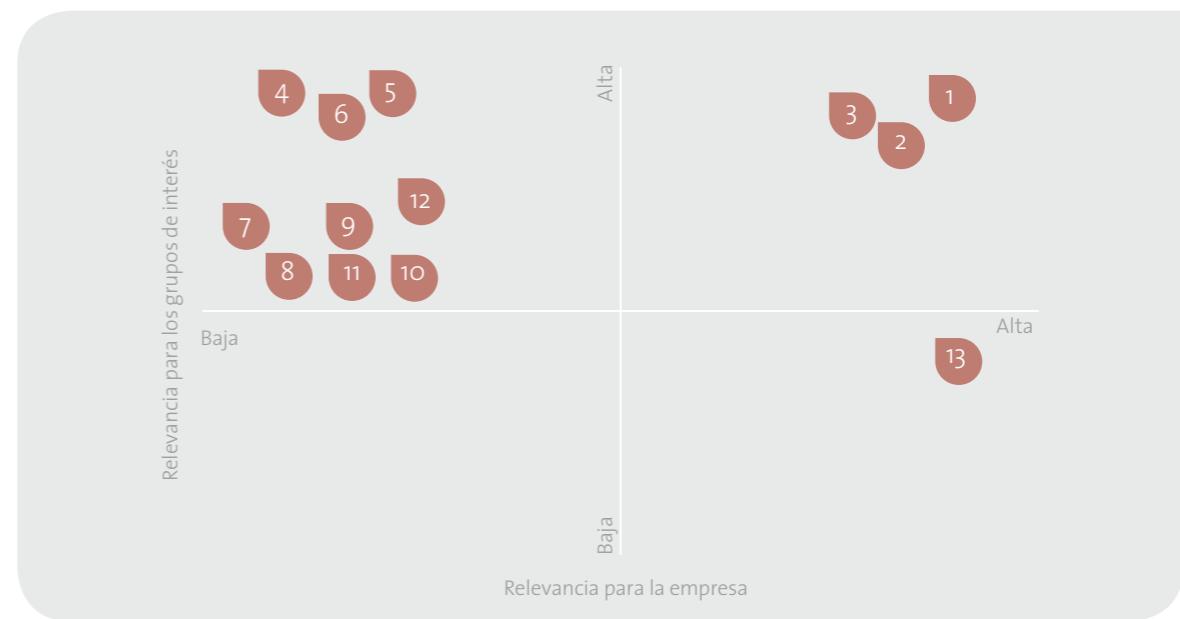
En el caso de las consultas externas e interna, todos los temas que surgieron fueron considerados como materiales, dado el carácter participativo con el que se quiere distinguir este informe. Los más relevantes fueron:

Consulta Externa	Crecimiento laboral y bienestar de los trabajadores
	Crecimiento sindical de los trabajadores
	Relación con los clientes
	Calidad de los servicios externalizados por la empresa
	Crisis hídrica
	Evaluación de desempeño
	Innovación y tecnología para gestión del recurso
	Acceso agua potable
	Contaminación del agua y localidades
	Relación y comunicación con la comunidad
Consulta Interna	Beneficios corporativos
	Innovación en relación con proveedores
	Modernización, optimización e inclusión de tecnologías en procesos
	Sello Iguala
	Medición de Huella de Carbono
	Plan Estratégico de Clientes

- (1) Innovación y tecnología para mejorar gestión del agua y los servicios asociados al recurso. (Capítulo 5, Pág. 57-58, 61, 64-65)
- (2) Colaboración multistakeholders y relación con proveedores. (Pág. 18 y Capítulo 6, desde la página 70)
- (3) Beneficios corporativos referidos a crecimiento laboral y bienestar de los trabajadores. (Capítulo 7, Colaboradores)
- (4) Desarrollo de capacidades para impedir la contaminación del agua. (Capítulo 5, Medio ambiente)
- (5) Relación y comunicación con los clientes y la comunidad. (Capítulo 4, Desarrollo Región Metropolitana)
- (6) Acceso al agua potable y a servicios de saneamiento. (Capítulo 3, Pág. 24-25, Capítulo 4, Pág. 47 y Capítulo 5, Pág.64-65)
- (7) Gestión de los recursos hídricos y calidad del agua. (Capítulo 3, Pág. 24-25, Capítulo 4, Pág. 47 y Capítulo 5, Pág.64-65)
- (8) Tarifas. (Capítulo 4, Pág. 48)
- (9) Cobertura de tratamiento de aguas servidas. (Capítulo 3, Pág. 24-25, Capítulo 4, Pág. 47 y Capítulo 5, Pág.60)
- (10) Relación de la empresa con sus clientes. (Capítulo 4, Pág. 43-44)

- (11) Crisis Hídrica. (Capítulo 5, Pág. 64-65)
- (12) Crecimiento Sindical dentro de los colaboradores de la empresa. (Capítulo 7, Colaboradores)
- (13) Sello Iguala. (Capítulo 7, Colaboradores)

Para favorecer su gestión y desarrollo a lo largo del reporte, los 13 temas fueron distribuidos en una 'matriz de materialidad', diagrama de posicionamiento que categoriza los tópicos de acuerdo a su relevancia para los grupos de interés (eje vertical) y para la empresa (eje horizontal), que finalmente nos permitió conocer cuáles son los temas relevantes, tanto para la empresa como los grupos de interés, que serán tratados a lo largo de este Reporte:



2.6. ¿Cómo se verifica la calidad de contenidos del reporte? (3.13)

En consideración a la información publicada, de acuerdo al proceso de determinación de materialidad, autodeclaramos este reporte nivel A, y por primera vez, enviamos el documento a GRI, para su revisión del grado de conformidad con el nivel declarado.

Asimismo, nuevamente, hemos sometido este reporte a una verificación externa, realizada por la empresa auditora PwC Chile, de acuerdo al estándar ISAE 3000, y a las directrices de la Guía GRI G3.1. A través de esta verificación, el reporte ha alcanzado el nivel de aplicación A+



¿Cuáles fueron los hitos de Aguas Andinas en 2011?

Como toda empresa consciente de la importancia de la sustentabilidad, Aguas Andinas se propuso ciertos objetivos para su gestión durante 2011. En un año marcado por incertidumbres económicas, ambientales y sociales, la compañía mantuvo su posición de liderazgo, que se sustenta en una clara orientación hacia sus clientes, la comunidad, el medio ambiente y accionistas. Estos son los hitos de su gestión en 2011:



GESTIÓN Y SERVICIO

Nace el Plan Da Vinci
Concebido como una estrategia global de gestión, servirá para proyectar a Aguas Andinas como una empresa líder y enfrentar los nuevos desafíos futuros.

Mejor empresa de servicios
Según un estudio de imagen realizado por Adimark, el Grupo Aguas fué visto como la mejor empresa de servicios, con los mejores resultados históricos: un 70% de los encuestados le asignó una nota entre 6 y 7.

Instalación de PEC
Se pusieron en marcha dos módulos del Plan Estratégico de Clientes, Atención de Clientes y Gestión de Trabajo, que permitieren mejoras globales y sustanciales en el servicio otorgado a todos sus clientes.

CONTACTO (3.4)

Para cuestiones relativas con este reporte, o ante cualquier duda por favor contactarse con Víctor Salazar Villalobos, Gerente de Asuntos Corporativos de Aguas Andinas, al siguiente correo vsalazar@aguasandinas.cl, o al teléfono 569-2486.



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Altos estándares
Cifras de cobertura: 100% en agua potable, 98% en alcantarillado y 86% en tratamiento de aguas servidas.

90% de avance en Planta Mapocho
Con una inversión total de 300 millones de dólares, esta planta permitirá cumplir el compromiso de la empresa de sanear la totalidad de las aguas servidas generadas en la Región Metropolitana.

Se activa el Comité de Sequía
En un año marcado por la falta de lluvias en la zona central del país, se creó un Comité Transversal a las distintas gerencias cuya misión es anticiparse a los posibles riesgos de escasez hídrica para el invierno 2012.

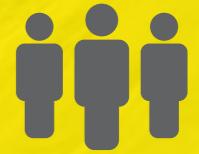


ACCIONISTAS

Nuevos accionistas
Tras la venta de Corfo de la mayoría de sus títulos de la compañía, en 2011 se incorporaron nuevos accionistas de reconocida trayectoria.



13



La relación de Aguas Andinas con los grupos de interés

02





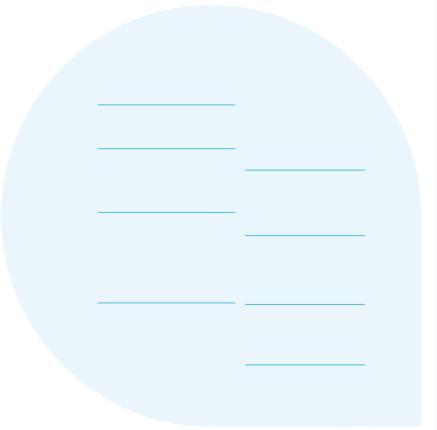
¿Quiénes son nuestros grupos de interés? (4.14)

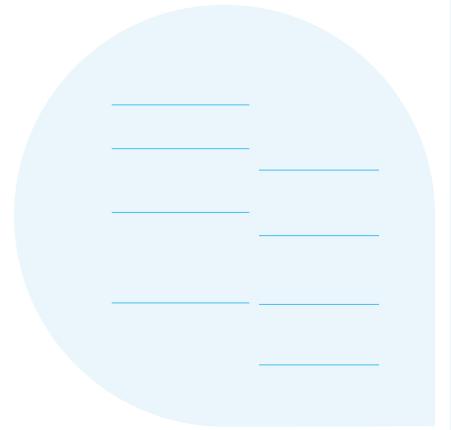
Uno de los principios de la gestión sostenible es la consideración y vinculación con los 'grupos de interés' de la empresa.

La relación de los grupos de interés se evalúa considerando los siguientes aspectos: (a) que el agente en cuestión sea o pueda ser afectado de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de la empresa, o (b) que el agente pueda afectar la capacidad de la misma para desarrollar sus actividades y objetivos. En consecuencia, los grupos de interés pueden encontrarse en cualquier entorno de la organización (económico, político, comunitario), y sus necesidades y expectativas deben ser tratadas, en la medida de lo posible, con la misma relevancia para la gestión.

En el caso de Aguas Andinas, como parte del Plan de Acción de Desarrollo Sostenible, se han identificado los siguientes grupos de interés prioritarios:

PROVEEDORES AUTORIDADES COMUNIDAD COLABORADORES CLIENTES ACCIONISTAS





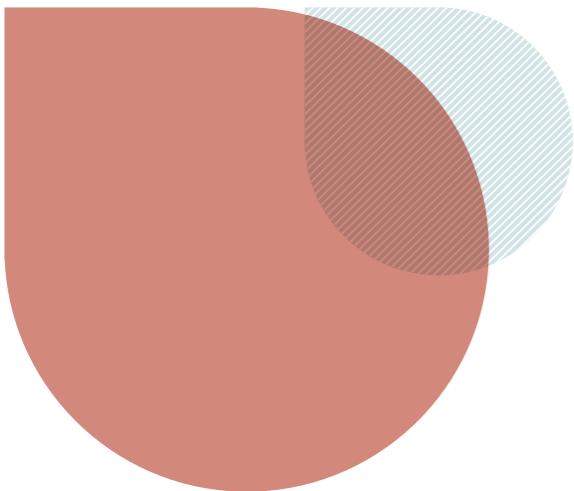
¿Cómo se gestiona la relación con los grupos de interés? (4.15, 4.16)

Una de las complejidades de la relación con los grupos de interés es la tendencia natural de las empresas a reconocer en esta categoría solo a agentes de su entorno económico.

Sin embargo, desde hace algunos años, empresas en todo el mundo han descubierto la relevancia de otros agentes, como los del entorno social (comunidades cercanas a centros de operación, municipios y agrupaciones vecinales), el entorno político (autoridades y reguladores) y los del llamado 'entorno interno' de las organizaciones (colaboradores y contratistas).

Buscando mejorar su desempeño sostenible, a fines de 2010 Aguas Andinas comenzó un proceso de análisis y reestructuración con el objetivo de adaptarse a estos principios. Lo primero que se advirtió fue que si bien la compañía tenía objetivos de sostenibilidad, no había un plan estratégico de acciones concretas para llevarlos a cabo. Además se observó que las actividades e inversiones en la materia se realizaban sin la coordinación suficiente, pues tampoco existían estructuras adecuadas en las distintas unidades de la empresa, por lo que resultaba difícil medir su impacto real.





A esto se sumó el hecho de que las iniciativas de responsabilidad social tenían como objetivo a un único grupo, definido genéricamente como 'comunidad', pero que incluía a diversos agentes.

Aun cuando las actividades realizadas hacia este grupo habían sido muy bien evaluadas (como el Programa Aguas Andinas en Mi Barrio o los Fondos Concursables para inversión social), era necesario revisar la efectividad de estas medidas en relación con los objetivos estratégicos de sostenibilidad.

El diagnóstico concluyó que incluso teniendo reportes de sostenibilidad (publicados anualmente desde 2005), este esfuerzo solo daba cuenta de las acciones realizadas durante el período informado, pero que no se disponía de una organización capaz de asistir en el diseño y preparación de iniciativas futuras, limitando la capacidad de mejora continua.

La solución a esta carencia fue la elaboración de un nuevo modelo de gestión de responsabilidad social y desarrollo sostenible. Lo primero que se hizo fue la identificación más precisa de los grupos de interés de la compañía; del gran grupo llamado 'comunidad' se pasó al reconocimiento y valoración de las necesidades y expectativas de seis sectores: colaboradores de la empresa, clientes, accionistas,

proveedores, autoridades y la comunidad misma. Durante 2011, la gestión de relaciones con todos ellos se empezó a coordinar mediante un Plan de Desarrollo Sostenible.

Para que el vínculo entre Aguas Andinas y sus grupos de interés no fuese un asunto temporal o motivado por iniciativas puntuales, entre las medidas de planificación de responsabilidad social para 2011 se constituyó el Comité de Desarrollo Sostenible.

Este Comité, cuenta con la participación del Gerente de Asuntos Corporativos, el Gerente de Recursos Humanos, el Gerente de Abastecimiento e Inmuebles, el Gerente de Zona, el Gerente de Producción y Depuración, el Gerente de Planificación, el Abogado Jefe de Aguas Andinas y es coordinado, por el Jefe de Desarrollo Sostenible. Esto significa que dicha instancia corresponde a una estructura transversal que involucra a diversas áreas de la compañía con el objetivo de mantener la orientación hacia los *stakeholders* en toda la gestión de la empresa.

Para el año 2011 el Comité estableció una metodología de trabajo dividida en las siguientes fases:

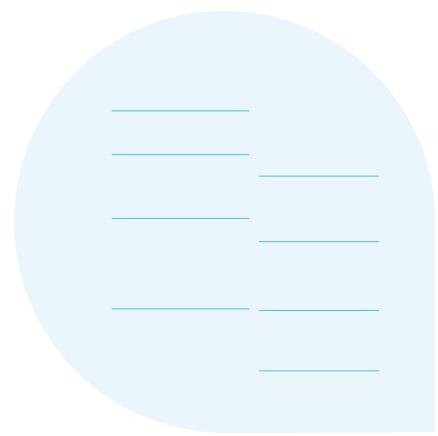
Etapa 1. Establecer compromisos con los diferentes grupos de interés, organizar y elaborar una metodología de trabajo.

Etapa 2. Establecer el plan de acción y elaborar indicadores de cumplimiento.

Etapa 3. Implementar y medir.



3. ¿Cómo se relaciona Aguas Andinas con sus grupos de interés? (4.17)



En el marco de la primera etapa de la metodología de trabajo con *stakeholders*, elaborada por el Comité de Desarrollo Sostenible,

Aguas Andinas realizó una serie de estudios que permitieron definir ciertos compromisos de la compañía con sus grupos de interés:

Compromisos de aguas andinas con sus grupos de interés

CON LOS COLABORADORES:

- Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional.
- Proporcionar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de objetivos comunes.
- Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en ese ámbito.
- Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal, de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas.

- Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, religión o cualquier otra que pueda existir.

CON LOS CLIENTES:

- Mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, y acercarse a las necesidades de cada uno de los segmentos, en un contexto de consumo responsable.
- Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.
- Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de comunicación actuales. Fomentar los canales no presenciales que ofrezcan una mejor disponibilidad.

CON LOS ACCIONISTAS:

- Crear valor agregado para los inversionistas a través de actuaciones sostenibles y responsables.
- Facilitar la comunicación con los accionistas mediante los canales adecuados, de forma transparente e impulsando la bidireccionalidad.
- Tomar en consideración las inquietudes y necesidades de fondos socialmente responsables, más allá de los puramente económicos.

CON LOS PROVEEDORES:

- Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad. Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

CON LAS AUTORIDADES:

- Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para el usuario de los servicios.
- Actuar proactivamente respecto de la evolución normativa del sector, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.
- Ofrecer un servicio con una calidad excelente, en el marco de la sostenibilidad.

CON LA COMUNIDAD:

- Involucrarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad local en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización que fomente el uso sostenible del agua, ofreciendo la experiencia que la empresa posee.



Actividades Propuestas 2012

CON LOS COLABORADORES:

- Seguir impulsando los modelos que fomentan buenas prácticas laborales, sobre todo en temas de no discriminación y equidad de género, en virtud del proyecto IGUALA.
- Establecer modelos y políticas de compensaciones para nuestros colaboradores, como instrumento de comunicación entre la empresa y sus colaboradores al momento de fijar las remuneraciones.

CON LOS CLIENTES:

- Seguir mejorando la calidad de la relación con nuestros clientes, innovando en nuestros procesos de comunicación, implementando nuevas tecnologías, además de la capacitación constante a nuestros colaboradores en temas que tengan relación con los clientes.

CON LOS ACCIONISTAS:

- Establecer como práctica constante, la entrega año a año, del Reporte de Sustentabilidad, en la primera Junta de Accionistas que se realice en el año.
- Coordinar visitas de los accionistas a las diferentes instalaciones de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, para impulsar así una comunicación directa e integrada con ellos.

CON LOS PROVEEDORES:

- Continuar fomentando las buenas prácticas de nuestros proveedores, a través de la implementación de programas de desarrollo, con la colaboración de la Corporación de Fomento (CORFO).

CON LAS AUTORIDADES:

- Establecer como práctica constante, la entrega año a año, del Reporte de Sustentabilidad, para que las autoridades tengan conocimiento de la gestión integrada de Aguas Andinas.
- Coordinar visitas de las autoridades a las diferentes instalaciones de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, para impulsar así una comunicación directa e integrada con ellos.

CON LA COMUNIDAD:

- Seguir promoviendo la educación en temas de uso sostenible del agua, no solamente a nivel de colegios, sino con la comunidad en general.
- Continuar con los programas ya fomentados por Aguas Andinas, para que se conviertan en prácticas constantes, como Mesas de trabajo, Aguas Andinas en mi Barrio, entre otras.





La empresa
y su forma de
hacer
las cosas

03

AGUAS
Andinas



En este capítulo revisaremos un aspecto fundamental de la gestión de Aguas Andinas: su identidad, quiénes son, qué hacen y cómo lo hacen.



21



1. ¿Qué es Aguas Andinas?

(2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.8)

Aguas Andinas es una empresa de servicios sanitarios. Se dedica a gestionar servicios relacionados con el 'ciclo integral del agua', entre ellos los de suministro de agua potable y alcantarillado. En términos legales, es una organización conformada como 'sociedad anónima abierta', lo que significa que se estructura como una sociedad de capitales, los que se transan como títulos o acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago. Por esto, el nombre oficial de la compañía es 'Aguas Andinas S.A.'

¿QUÉ ES EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA?

El concepto de 'ciclo integral del agua' define el proceso continuo de circulación del recurso hídrico en la naturaleza, vinculando la evaporación en los mares, la conformación de nubes y sus precipitaciones (lluvias o nieve), la captación del agua, su tratamiento para el consumo humano, su posterior recolección y saneamiento, y finalmente su devolución a ríos y mares para la preservación del equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente. En este proceso interviene el ser humano al utilizar el agua, por lo que existen diversas organizaciones dedicadas a su gestión y cuidado. Aguas Andinas es una de ellas.

¿CUÁL ES LA CONSTITUCIÓN JURÍDICA

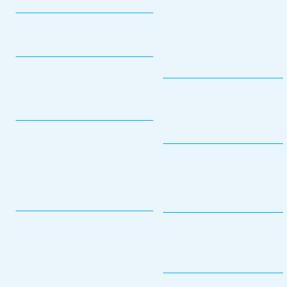
DE AGUAS ANDINAS?

En 1989 Aguas Andinas S.A. se constituyó como sociedad anónima abierta por escritura pública en Santiago, ante el Notario Público Raúl Undurraga Laso. Durante el mismo año un extracto de los estatutos fue publicado en el Diario Oficial, quedando inscrita en el Registro de Comercio a fojas 13.981, N° 7.040, del año 1989, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

La compañía está inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) con el N° 0346, por disposición de la Ley N° 18.777, y como empresa del sector sanitario es fiscalizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) en conformidad con la Ley N° 18.902 y los Decretos con Fuerza de Ley N° 382 y N° 70, ambos del año 1988.

Aguas Andinas S.A. forma parte del Grupo Aguas, que además integran otras empresas reguladas y filiales no reguladas. Las primeras son aquellas que, debido a su ámbito de acción en la industria sanitaria nacional, están sujetas a normativas específicas y a la supervigilancia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), las segundas operan como cualquier otra compañía en mercados libres.

Las empresas reguladas del Grupo Aguas son Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Manquehue S.A. y Empresas de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL). Estas filiales entregan servicios de producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas. Las filiales no reguladas del Grupo, y que ofrecen servicios de tratamiento de residuos industriales, comercialización de equipos y energías renovables no convencionales, así como análisis de laboratorio, son EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A. y Análisis Ambientales S.A. (ANAM).





Los antecedentes principales de la compañía, así como su dirección, vías de contacto y algunos datos financieros, se muestran en el siguiente cuadro:

Nombre Aguas Andinas S.A.

Domicilio legal Avenida Presidente Balmaceda N° 1398, Santiago, Chile

RUT 61.808.000-5

Teléfono (56-2) 688 10 00

Fax (56-2) 569 27 77

Correo electrónico comunicaciones@aguasandinas.cl

Casilla gerencia 1537 Santiago

Giro Captación, purificación y distribución de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas.

Fono servicio (56-2) 731 24 82

Sitio web www.aguasandinas.cl

Número de empleados 1.155 (en 2011)

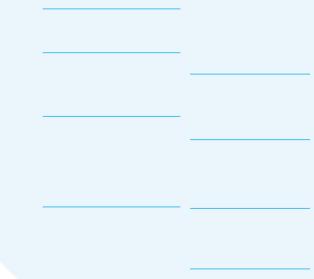
Ventas/ingresos netos \$MM 363.733 (en 2011)

Activos totales \$MM 1.469.996 (en 2011)

Propietario efectivo Registro de Accionistas al 31-12-2011 (1.726 accionistas con el 100%)

Total de sucursales 4





2. ¿A qué se dedica Aguas Andinas? (2.5, 2.7)

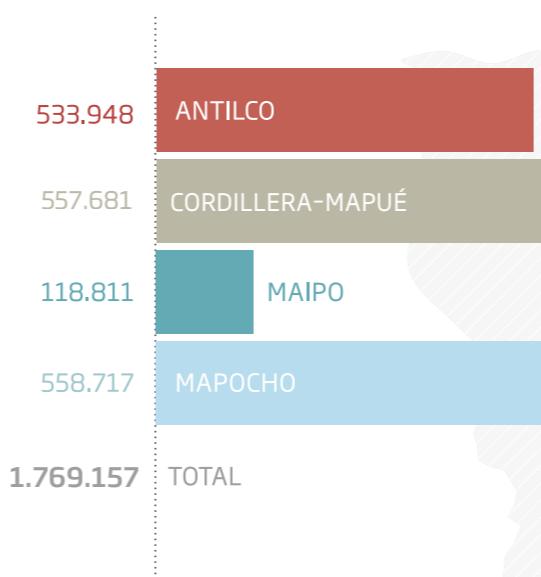
Aguas Andinas y sus filiales reguladas Aguas Cordillera y Aguas Manquehue prestan servicios sanitarios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas casi un millón 800 mil clientes, clasificados por su tipo de domicilio entre residenciales, comerciales e industriales.

Aguas Andinas y sus filiales mencionadas son empresas reguladas, lo que entre otras cosas significa que participan de una 'zona de concesión', es decir, un espacio geográfico de operaciones asignado por el Estado, que en este caso se ubica en la Región Metropolitana de Chile, abarcando un territorio de 70 mil hectáreas, lo que convierte a Aguas Andinas en la principal sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

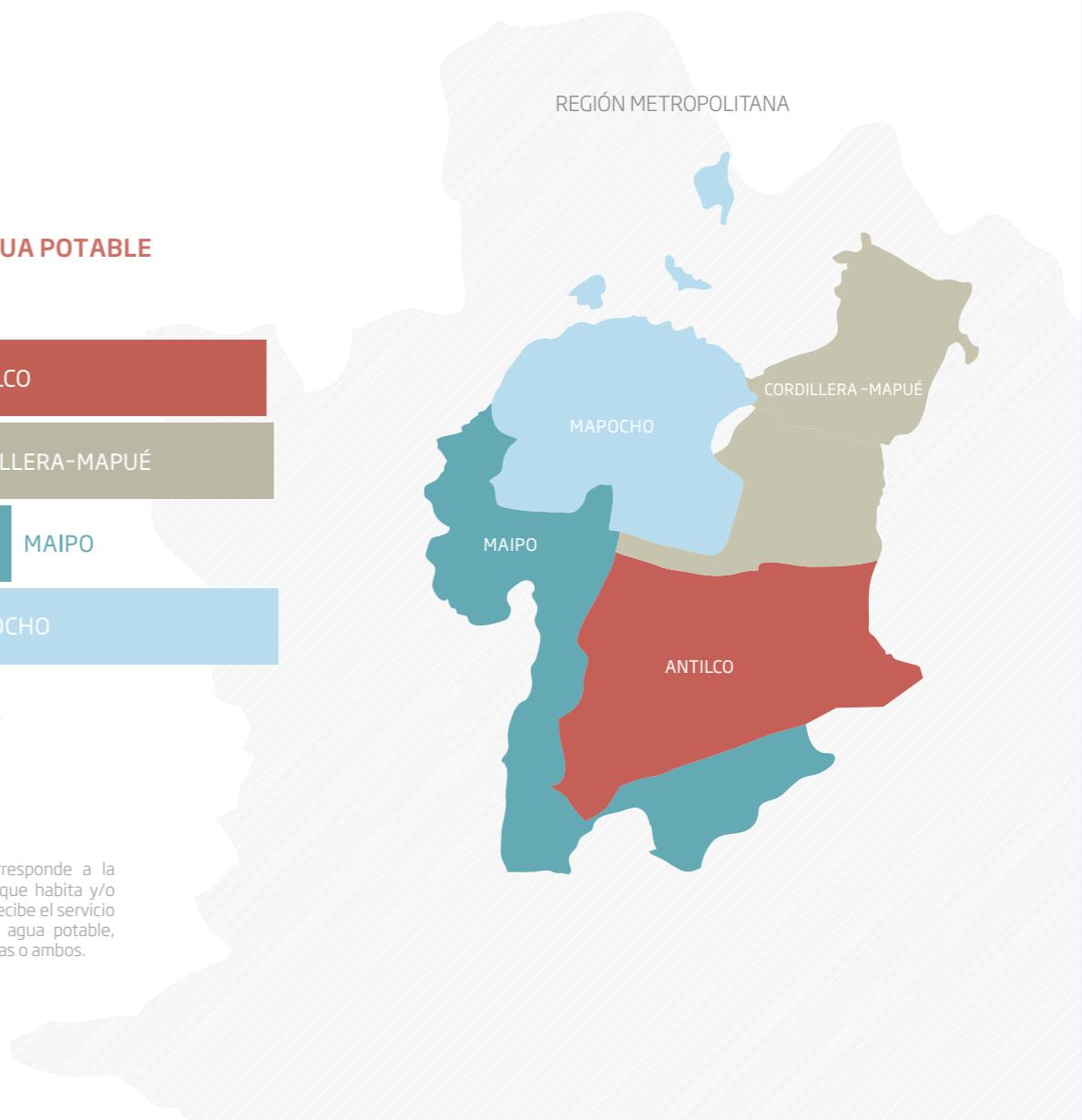
Específicamente, esta zona de concesión se emplaza en la cuenca de Santiago, territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, cuyos límites son la cuesta de Chacabuco, por el norte, y la Angostura de Paine, por el sur.

DIVISIÓN ZONAL

CLIENTES* DE AGUA POTABLE



* El término "cliente" corresponde a la persona natural o jurídica que habita y/o reside en el inmueble que recibe el servicio público de distribución de agua potable, recolección de aguas servidas o ambos.



Aguas Andinas se caracteriza por la integridad de su gestión del 'ciclo del agua', que se inicia con la captación del recurso, obtenido desde fuentes subterráneas y superficiales. Una vez que el agua es captada, la etapa siguiente es la producción de agua potable; ésta contempla una serie de pasos que, mediante procesos físicos y físico-químicos, permiten eliminar la turbiedad y suciedad del líquido crudo captado, transformándolo en agua apta para el consumo humano, la que es distribuida finalmente para ser consumida por los clientes.

Una vez utilizada el agua consumida es recolectada a través del sistema de alcantarillado, red subterránea que evacua las aguas servidas y las dirige a las plantas de tratamiento de la compañía. En las plantas de tratamiento de aguas servidas, el agua es depurada mediante procesos denominados "línea de aguas" y "línea de lodos", que permiten su completo saneamiento, dejándola en óptimas condiciones para el riego y para ser restituida al medio ambiente, cumpliendo con los estándares legales del país.





3. ¿Cuáles son los principios y valores de Aguas Andinas? (4.8)

Una organización no es solo la unidad entre las personas y los recursos que la integran, ni la existencia de una actividad y objetivos definidos. En cuanto fenómeno social, una organización es además una entidad que existe por sí misma, que tiene identidad, principios y valores.

Dos elementos descriptivos de la identidad de una organización son su 'misión' y 'visión'. La primera es una declaración sobre el objetivo primordial de sus operaciones, es decir, el desafío que se impone como agente socialmente responsable; la segunda suele englobar las expectativas y anhelos sobre cómo espera ser percibida por la sociedad.

La misión de Aguas Andinas es **"dar plena vida a los habitantes y medio ambiente de la cuenca de Santiago"**, y con ella la empresa se compromete

a asegurar a sus grupos de interés un suministro de agua potable permanente, continuo y de calidad, devolviendo las aguas utilizadas a los cauces naturales en condiciones que permitan la preservación del entorno natural.

En cuanto a su 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 que realice un excelente trabajo, rentable y sustentable"**.

Sin embargo, estos enunciados podrían quedarse sólo en palabras si las organizaciones no los convierten en principios. La gestión de una empresa necesita de 'valores' en los cuales sustentarse. En el caso de Aguas Andinas, estos valores son:

SOSTENIBILIDAD

La toma de decisiones está basada sobre criterios de rentabilidad económica-financiera de corto, mediano y largo plazo, siempre ponderada con la rentabilidad social, ambiental y ética, junto a la transparencia y la solidez técnica.

DESARROLLO

La gestión de la compañía es llevada a cabo por objetivos y el establecimiento de 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.

3.1 ¿Cómo logra cumplir con sus valores? (2.10)

Sello Iguala (otorgado por el Gobierno de Chile):

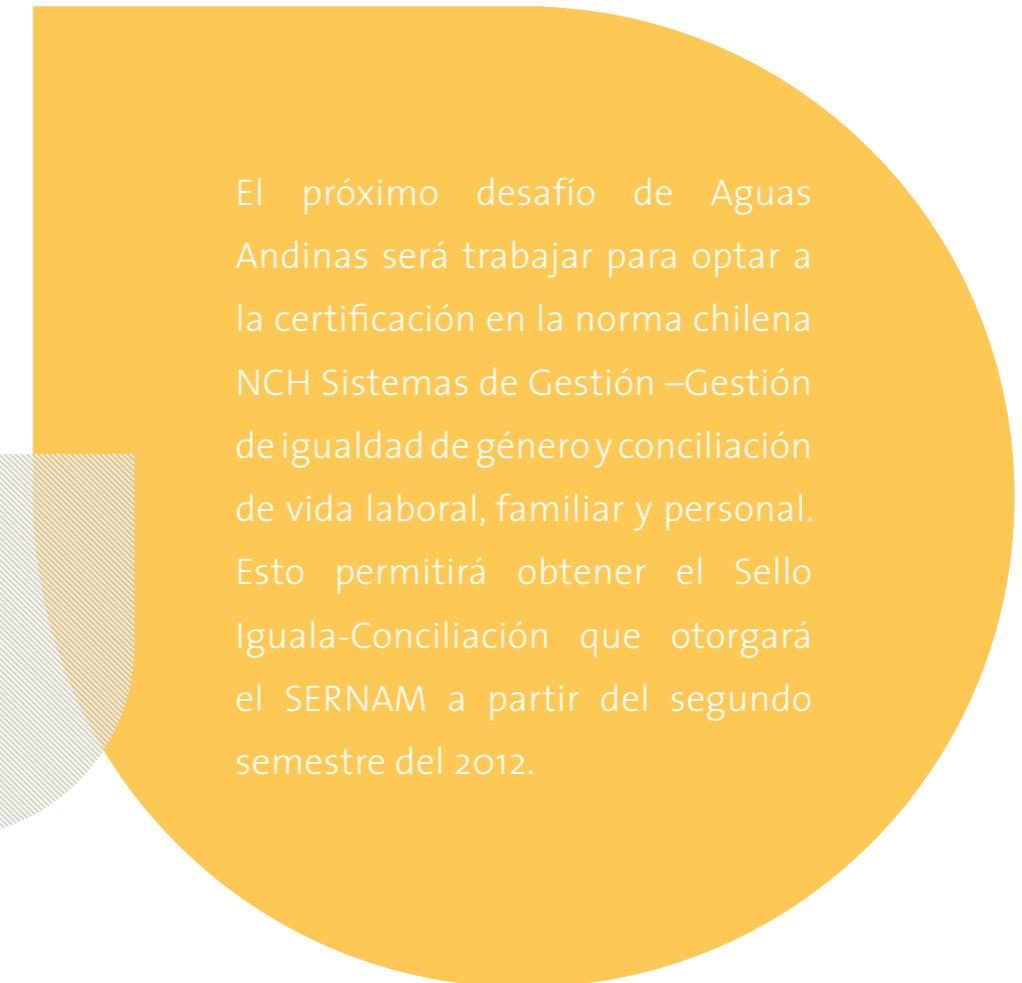
Este es un reconocimiento anual que se entrega a las empresas que están comprometidas en avanzar en la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en su espacio laboral. Para poder optar a este sello, las empresas pasan por un proceso de evaluación y calificación en el que deben obtener sobre 50 puntos. El diagnóstico inicial realizado por el SERNAM situó a Aguas Andinas en 35.49 (enero 2011), a final de año, gracias a una serie de iniciativas implementadas, la empresa consiguió una puntuación de 73.64.

Premio a la Innovación Sustentable (Otorgado por Diario El Mercurio y Universidad Autónoma):

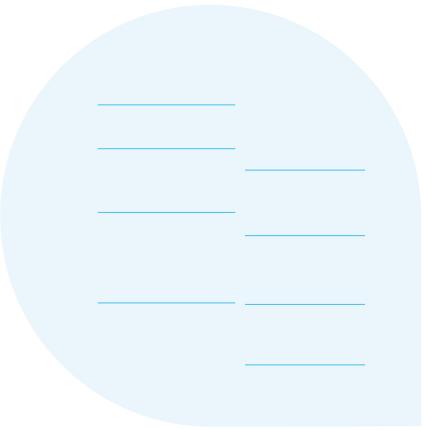
La compañía fue premiada con medalla de oro por la obra Mapocho Urbano Limpio en la categoría Medio Ambiente. Más de 120 instituciones y empresas postularon a esta primera versión y entre las instituciones premiadas estuvieron Indumotora, Celfin Capital, Banco Santander, Casa Lapostolle, Cencosud, IBM, Telefónica, Fundación Itaú y CCU, entre otras.

Ejemplos de algunas acciones concretas realizadas durante 2011.

- Modificación a la política de selección
- Utilización y declaración de un lenguaje inclusivo
- Capacitación a toda la línea de supervisión en módulo de igualdad.
- Inicio de un ciclo de charlas orientadas a temas de conciliación de vida laboral y familiar.
- Creación protocolo de acoso laboral



El próximo desafío de Aguas Andinas será trabajar para optar a la certificación en la norma chilena NCH Sistemas de Gestión –Gestión de igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal. Esto permitirá obtener el Sello Iguala-Conciliación que otorgará el SERNAM a partir del segundo semestre del 2012.



4. ¿Cómo se organiza Aguas Andinas? (4.8)

La organización administrativa de una empresa puede explicarse de muchas formas. La más simple, en términos estructurales, es mediante un organigrama, esquema gráfico que representa a las unidades integrantes de una compañía o división, además de sus vínculos. Otra forma es mediante la descripción de lo que se conoce como 'gobierno corporativo', o sea, el conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de sus estamentos administrativos (generalmente accionistas, directorio y altos ejecutivos).

4.1. ¿Cómo es el organigrama de Aguas Andinas? (2.3)

- | | | |
|---|---|---|
| <p>1 Gerente General
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
Víctor de la Barra Fuenzalida
<i>Ingeniero Civil Industrial</i></p> | <p>2 Gerente Corporativo de Asuntos Jurídicos
Camilo Larraín Sánchez
<i>Abogado</i></p> | <p>3 Gerente Corporativo de Planificación, Ingeniería y Sistemas
Joaquim Martí Marques
<i>Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos</i></p> |
| <p>4 Gerente Corporativo de Operaciones
Josep Oriol Mas Alcázar
<i>Ingeniero Industrial</i></p> | <p>5 Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional
María Elena Sanz Ibarra
<i>Psicóloga</i></p> | <p>6 Gerente Corporativo de Finanzas y Abastecimiento
Miguel Ángel Zarza Marcos
<i>Economista</i></p> |

4.2. ¿Cómo opera su gobierno corporativo? (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.9)

Podría pensarse que la idea de 'gobierno corporativo' solo se vincula con los temas administrativos, pero en realidad no es así. La experiencia demuestra que algunas de las condiciones que más estimulan la inversión en una compañía son la equidad en la gestión y la transparencia en el manejo de informaciones, aspectos que también se incluyen en esta materia.

De hecho, hablar de gobierno corporativo implica pensar en tópicos tan diversos como la estructura de capital, sistemas de toma de decisiones, de compensación a los ejecutivos y de auditoría, así como las relaciones que la organización establece con el sistema jurídico, con los mercados financiero y laboral.

Una de las instancias clave del gobierno corporativo es el Directorio. En el caso de Aguas Andinas, éste se compone de 14 miembros, siete titulares y siete suplentes, que se eligen mediante una votación realizada en la Junta Anual de Accionistas. 3 de los 14 miembros del Directorio son independientes, de conformidad con lo establecido en la ley sobre sociedades anónimas N° 18.046; y ninguno ocupa un cargo ejecutivo en Aguas Andinas.

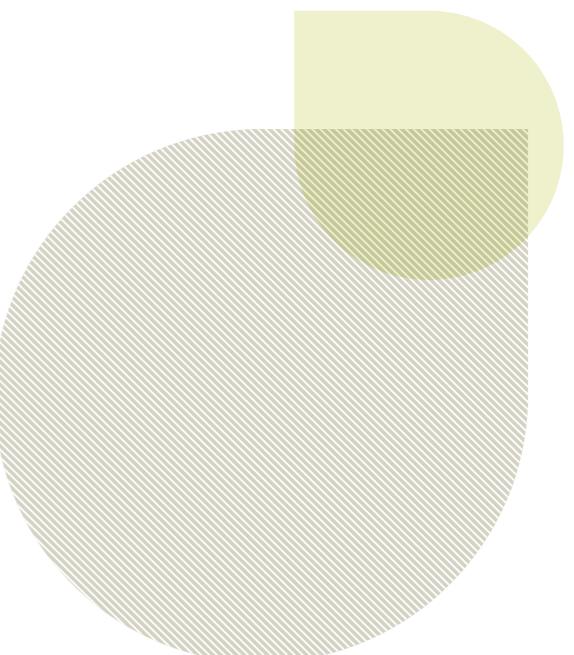
Los directores de Aguas Andinas reciben una remuneración fija mensual fijada anualmente por la junta ordinaria de accionistas, equivalente a 100 UF para el Presidente, 75 UF para el Vicepresidente y 70 UF para los directores titulares y suplentes, y una variable por asistencia a cada sesión, equivalente a 80 UF para el Presidente, 60 UF para el Vicepresidente, 20 UF para los directores titulares y 20 UF para los directores suplentes, solo cuando asisten en reemplazo de los titulares. Estas remuneraciones no contemplan retribuciones por desempeños sociales ni ambientales.

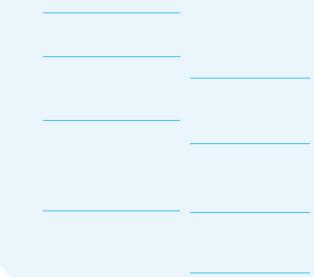
En cada reunión mensual del directorio, así como en otras oportunidades, sus miembros son informados de los resultados, riesgos y oportunidades de la gestión de la empresa, entre los que se incluyen el desempeño económico, ambiental y social de la compañía.

Otra de las instancias relevantes del gobierno corporativo de Aguas Andinas es el Comité de Directores, creado en el año 2001 para proteger los intereses de los accionistas minoritarios. En estos casos su remuneración fija mensual equivale a UF 25 para cada miembro y una remuneración variable por asistencia a cada sesión de UF 20 que equivale a la prevista para los directores titulares, más un tercio.

Desde su constitución, el Comité de Directores tiene sesiones ordinarias una vez al mes para tratar las materias que le encomienda la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, entre las que destacan examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros presentados a los accionistas; proponer al Directorio nombres para los auditores externos y clasificadores privados de riesgo; examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad, y preparar un informe anual de su gestión, con recomendaciones hacia los accionistas.

Si bien no se han fijado medios de comunicación formales para que accionistas minoritarios y trabajadores puedan expresar sus recomendaciones al Directorio, la empresa cuenta con un canal especial en su sitio web (www.aguasandinas.cl) para recibir consultas y requerimientos de sus grupos de interés, por lo que tanto accionistas como trabajadores tienen la posibilidad de utilizarlo para manifestar sus opiniones y comunicarse con la Dirección de la empresa.





Vicepresidente
Patricio Prieto Sánchez
Abogado



Director
Xavier Amorós Corbella
Abogado

Director
Bruno Philippi Irarrázabal
Ingeniero Civil



1



2



3



4

Presidente
Felipe Larraín Aspíllaga
Ingeniero Civil

Suplente
Pierre Alexander Lacarelle
Ingeniero Agrónomo



Director
Rodrigo Manubens Moltedo
Ingeniero Comercial

Suplente
Rodrigo Terré Fontbona
Ingeniero Civil



Director
Gonzalo Rojas Vildósola
Ingeniero Comercial

Suplente
Jaime Cuevas Rodríguez
Ingeniero Comercial

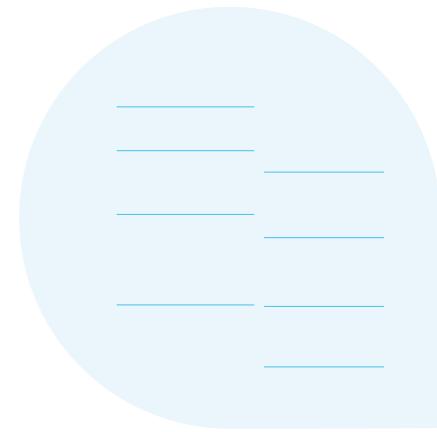
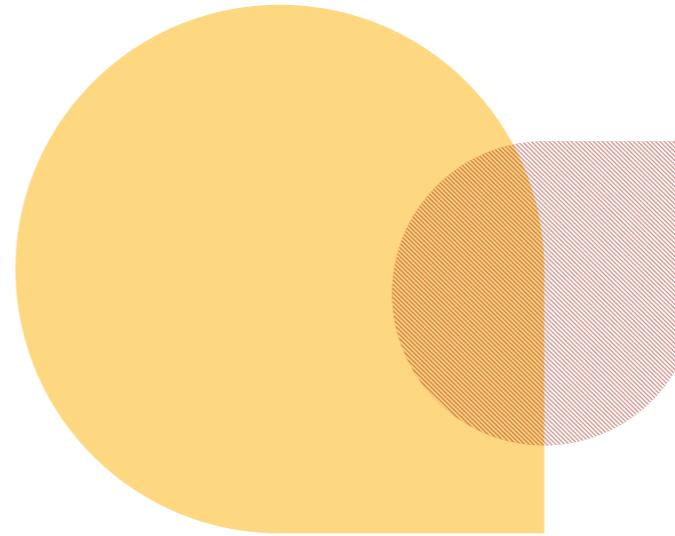


Director
Luis Hernán Paúl Fresno
Ingeniero Civil - MBA

Suplente
Alejandro Danús Chirighin
Ingeniero Comercial



30

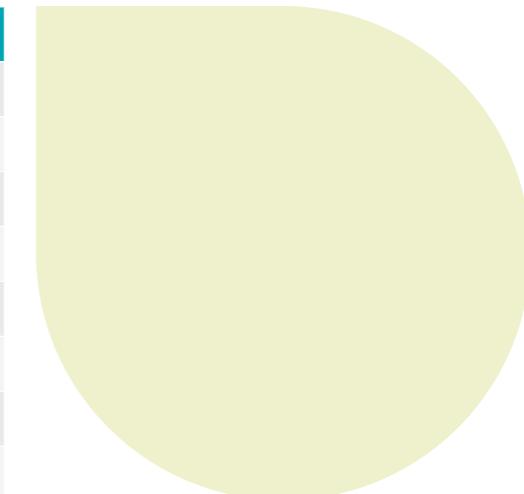


5. ¿Cómo se distribuye la propiedad de Aguas Andinas? (2.9, 3.10, 4.4)

El capital social de Aguas Andinas está representado por más de seis mil millones de acciones, de las cuales la empresa española Sociedad General de Aguas Barcelona (AGBAR) posee el 50,1%, gracias al control (56,6%) que ejerce sobre Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. (IAM), principal accionista de Aguas Andinas y filiales.

La propiedad de Aguas Andinas registró cambios durante 2011 debido a la venta realizada por la Corporación de Fomento (CORFO) de parte de sus acciones de la compañía. Gracias a esta operación se incorporaron nuevos accionistas, por lo que la propiedad de la empresa quedó distribuida de la siguiente manera:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	RUT	ACCIONES	%
Inversiones Aguas Metropolitanas S.A.	77.274.820-5	3.065.744.510	50,10%
Corporación de Fomento de la Producción	60.706.000-2	305.948.258	5,00%
Transacciones e Inversiones Arizona S.A.	76.806.870-4	270.328.797	4,42%
Banco de Chile, por cuenta de terceros no residentes	97.004.000-5	248.460.044	4,06%
Banco Itaú, por cuenta de inversionistas	76.645.030-K	242.625.893	3,97%
Bethia S.A.	78.591.370-1	223.927.893	3,66%
AFP Provida S.A.	98.000.400-7	197.369.417	3,23%
Banco Santander, por cuenta de inv. extranjeros	97.036.000-K	166.827.621	2,73%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	96.571.220-8	159.790.981	2,61%
AFP Cuprum S.A.	98.001.000-7	137.964.269	2,25%
CorpBanca Corredores de Bolsa S.A.	96.665.450-3	120.719.722	1,97%
AFP Habitat S.A.	98.000.100-8	106.743.628	1,74%
Otros (1.685 accionistas)	-	870.511.711	14,23%
Otros Serie B (29 accionistas)	-	2.002.416	0,03%
TOTAL		6.118.965.160	100,00%





6. ¿Cómo se comporta Aguas Andinas?

Puede decirse que una gestión socialmente responsable es una gestión con valores. No solo en el sentido económico, sino también en el ético, de la presencia y cumplimiento de principios de conducta que fomenten la transparencia y la confianza entre la organización y la sociedad misma, a través de sus grupos de interés.

Ya se ha visto que Aguas Andinas posee, como declaraciones generales de identidad y principios, una misión, una visión y valores corporativos acordes con su política de desarrollo sostenible y de compromiso con sus grupos de interés. Para llevar a la práctica estos lineamientos existen diversas instancias, entre las que destacan la gestión ética, la regulación de las intervenciones de la empresa en el desarrollo de políticas públicas

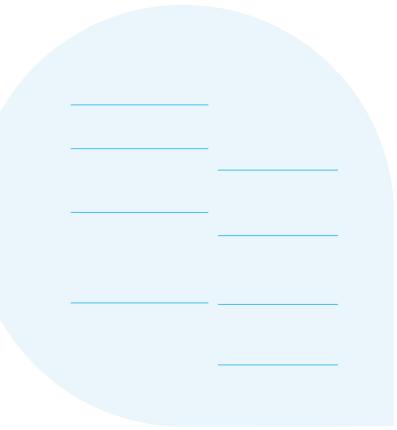
y la prevención del riesgo de corrupción en las operaciones con agentes políticos y de mercado.

6.1. ¿Existe un código de ética en Aguas Andinas?

(4.8)

Para evitar conflictos de interés, Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue rigen sus procesos de toma de decisiones por el “Código Ético Corporativo y de Conducta del Grupo AGBAR”, documento que establece las siguientes líneas de acción:

- Respecto a los Derechos Humanos: se incluyen los aspectos compromiso con la formación, seguridad y salud en el trabajo, igualdad de oportunidades y no discriminación, entre otros.



- Compromiso de lealtad con la organización: se regulan aspectos como la confidencialidad, los conflictos de intereses y la no concurrencia, entre otros.

- Utilización de los activos de la empresa.

- Relación de los empleados con el exterior: incluye los aspectos de compromiso con la seguridad y la salud pública, relación con clientes, proveedores y accionistas, entre otros.

- Internalización de negocio: considera los aspectos de diversidad, cumplimiento de la normativa vigente en cada país, y otros.

Las declaraciones de identidad y principios, así como el “Código Ético Corporativo”, son esfuerzos por definir y llevar a la práctica los valores de la sostenibilidad en la gestión cotidiana de Aguas Andinas. Esto se ha visto reflejado también en su “Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional”, así como en su “Política

del Buen Vecino”. El objetivo tras estas medidas es el mejoramiento continuo de los procesos y servicios, integrando una red de relaciones estables y de mutua conveniencia con clientes, accionistas, empleados, proveedores, organismos públicos y comunidad, compartiendo los desafíos de sostenibilidad, desarrollo y creación de valor.

6.2. ¿Participa Aguas Andinas en la elaboración de políticas públicas? (SO5)

La relación entre las organizaciones y las autoridades políticas es algo común, sobre todo en aquellos ámbitos de la economía que son objeto de mayores regulaciones, como sucede con el sector sanitario. Dada la relevancia de este servicio para la vida cotidiana de millones de personas, los gobiernos mantienen un diálogo fluido con las empresas y agentes especializados.

En ese marco, los ejecutivos de Aguas Andinas están en permanente contacto con diversas autoridades y entidades reguladoras, entre las

que destacan la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Dirección General de Aguas, los jefes de los organismos medioambientales, el Ministro de Vivienda y el Ministro de Obras Públicas, planteándose temas de interés o inquietudes respecto a asuntos legales y regulatorios

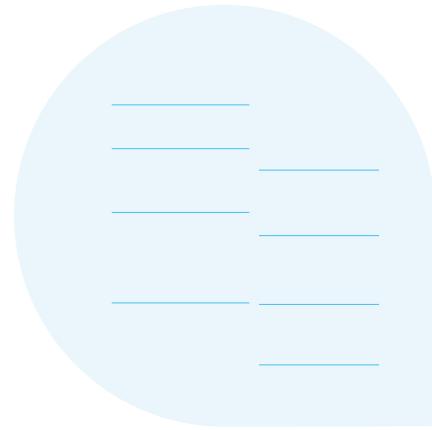
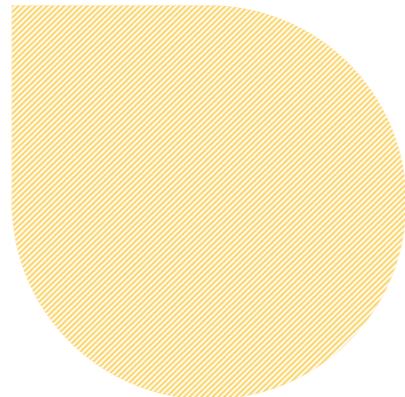
Finalmente, en aquellos casos en que un nuevo reglamento o cualquier instructivo de un servicio público que puede afectar las operaciones de la empresa o los acuerdos alcanzados en el marco regulatorio, es la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS) la que se encarga de representar los intereses del sector.

6.3. ¿Cómo se previene el riesgo de corrupción en la gestión de la empresa? (SO2, SO4, SO3)

El concepto de ‘corrupción’ suele emplearse en el mundo político para referirse a situaciones de mal uso o aprovechamiento indebido de recursos, intereses o influencias.

Si bien Aguas Andinas no dispone de procedimientos formales en materia de riesgos asociados a corrupción para sus unidades de negocios, todo posible acto de corrupción es habitualmente detectado por los supervisores a cargo de los procesos. Aguas Andinas ha implementado un sistema de auditoría financiera interna y externa, además de un mapa de riesgos asociados a cada gerencia corporativa, de modo de asistir en la identificación de las principales amenazas y en la generación de planes para evitar o mitigar estos problemas, garantizando la continuidad del negocio.

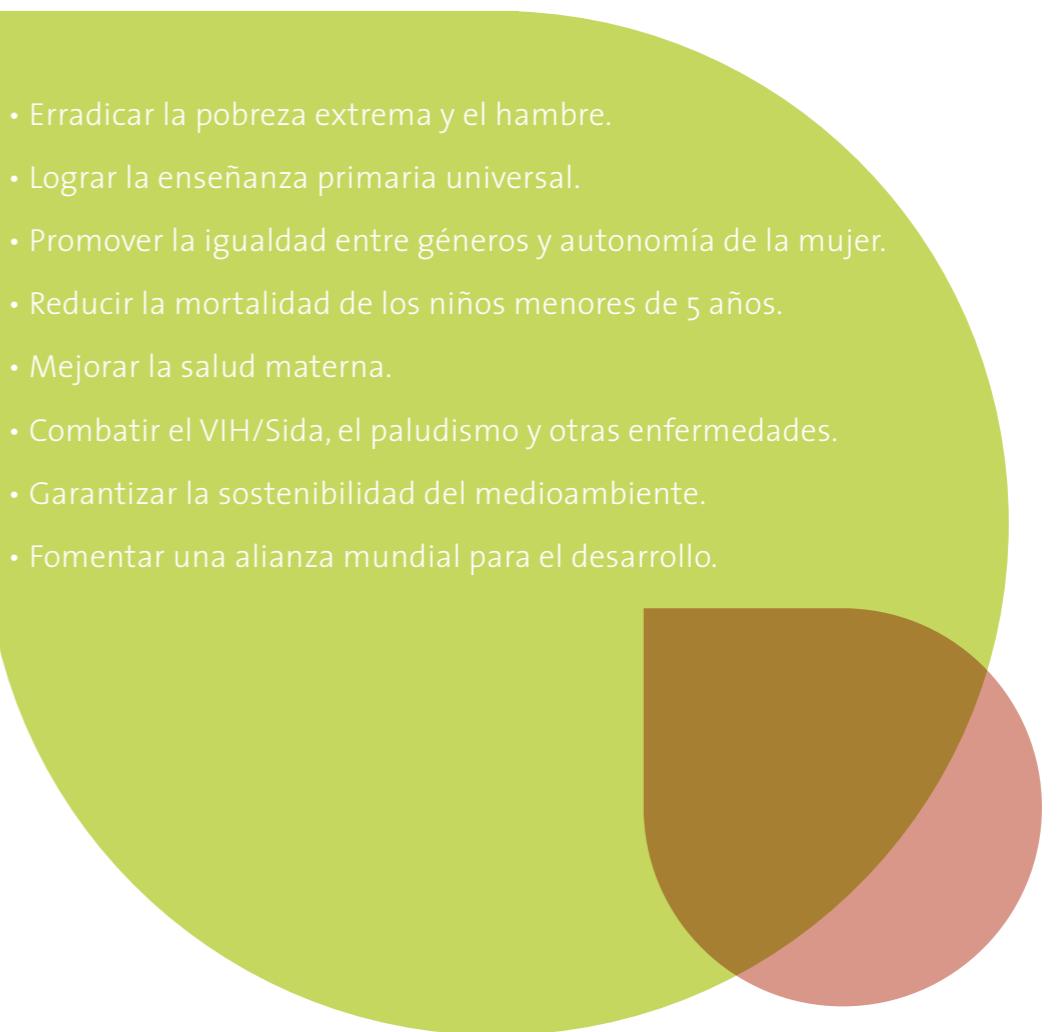
Durante 2011 no se registraron incidentes vinculados a corrupción en Aguas Andinas. Buscando mantener este índice en cero durante el año se realizó una intensa difusión del “Código Ético Corporativo” mediante entrega de copias impresas y la opción de descarga desde el sitio web de la compañía. La intención es que el documento sirva como referente o guía de consulta respecto de los ámbitos del buen comportamiento profesional.



7. ¿Participa Aguas Andinas en iniciativas o programas sociales? (4.12)

Aguas Andinas es miembro activo de dos iniciativas. La primera es Global Compact (o Pacto Mundial), iniciativa impulsada desde 1999 por la ONU y a la cual la empresa se suscribió en 2006 de manera voluntaria. Su objetivo es lograr que los pueblos del mundo compartan los beneficios de la globalización y los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.

La segunda iniciativa suscrita por la compañía, en el año 2009 y también de manera voluntaria, fue “2015: Un mundo mejor para Joana”. Ésta pertenece al Foro de Reputación Corporativa de España, creado en el año 2007 y que agrupa a las compañías más importantes de ese país. Aguas Andinas, como parte del grupo AGBAR adhirió al programa, cuyo desafío es alcanzar los siguientes objetivos:



8. ¿En qué otras organizaciones participa la empresa? (4.13)

Aguas Andinas es socia de las siguientes siete organizaciones:

Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria

y Ambiental (AIDIS) Chile. Esta asociación es el Capítulo Chileno de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), que agrupa a miles de profesionales relacionados con el suministro de agua potable, la disposición de las aguas residuales, el manejo de residuos sólidos y la protección del medio ambiente.

Asociación Nacional de Empresas de Servicios

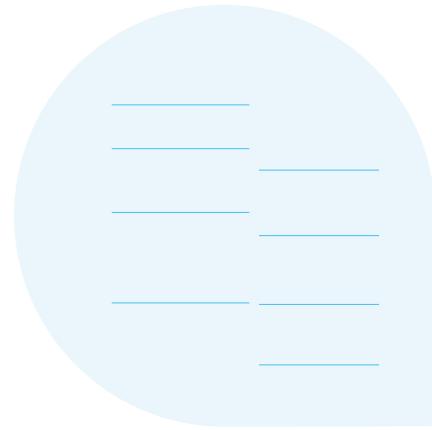
Sanitarios (ANDESS). Esta entidad representa a la industria sanitaria como factor de desarrollo económico y de protección del medio ambiente. ANDESS apoya la gestión de las empresas de servicios sanitarios en Chile, en su relación con

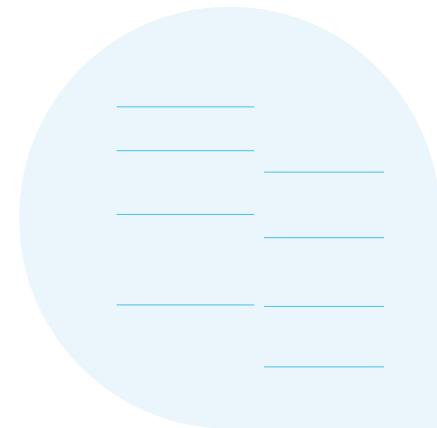
los distintos organismos e instituciones públicas y privadas, y en la difusión de sus aportes y rol ambiental.

Acción RSE. Es una organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable en Chile. Ser parte de Acción RSE significa unirse a una red de empresas líderes comprometidas con las personas y el planeta para lograr una sociedad más próspera y justa, a través de negocios exitosos y sustentables. Acción RSE es el representante en Chile de World Business Council for Sustainable Development.

Asociación de Empresas y Profesionales para

el Medio Ambiente (AEPA). Esta asociación congrega a un grupo de empresas de comprobada





trayectoria, las cuales ofrecen sus servicios y equipamiento ambiental bajo principios ético-profesionales.

Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA). Es una federación gremial, sin fines de lucro, que reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno.

Cámara Oficial Española de Comercio Chile. Institución sin fines de lucro que presta labor en beneficio de los intereses españoles en Chile, de los chilenos en España y especialmente, el fomento de los intercambios comerciales entre ambas naciones. Su misión se realiza en estrecha colaboración con la Oficina Comercial

de la Embajada de España, siendo el Embajador el Presidente Honorario y el Jefe de la Oficina Económica y Comercial su Asesor Técnico.

Asociación de Municipalidades Parque Cordillera. Busca crear en la precordillera de Santiago una gran reserva ecológica y parque natural, invitando a los habitantes de la ciudad a que protejan y cuiden las montañas, contribuyendo a la mejora de la calidad de la vida de las personas mediante la apertura de espacios de recreación, de educación ambiental e investigación científica, promoviendo la biodiversidad y unidad ecológica de este ecosistema con el fin de acercar al ser humano a los valores esenciales que lo guían en su relación con lo trascendente y sus semejantes.

Otro de los vínculos importantes para Aguas Andinas es su afiliación con la **Asociación Chilena**

de Seguridad (ACHS), corporación privada sin fines de lucro que otorga cobertura total a los siniestros por accidentes laborales y que desarrolla programas de prevención de riesgos en todo el país.

Aguas Andinas también es miembro del **Comité Operativo de Empresas de Servicio (COESE)**; de la **Corporación Empresarial para el desarrollo de Til Til (Pro Til Til)**, organización que busca aportar al desarrollo sustentable de dicha comuna a través del apoyo para la generación de proyectos, y de la **Fundación PROhumana**, que promueve una cultura de responsabilidad social empresarial y ciudadana en Chile a través de una ciudadanía proactiva, expresada en personas, instituciones y empresas, mediante el desarrollo de conocimientos, la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad y la generación de acciones trisectoriales específicas.

9. ¿Qué riesgos y oportunidades enfrenta Aguas Andinas en sostenibilidad? (1.2)

En el ámbito de la sostenibilidad en su gestión, el Grupo Aguas ha llevado a cabo diversas iniciativas que le permiten enfrentar riesgos potenciales, amenazas y oportunidades.

Una de estas acciones es el desarrollo del Plan Director de Seguridad de la Información que busca la identificación y valoración de los activos de información a través de una metodología de riesgos. Esto permitirá a Aguas Andinas fijar las prioridades y los planes que limitarán la exposición que pueda darse en la organización ante la pérdida de los activos de información importantes para el negocio y sus procesos asociados. Para lograr dicho objetivo se ha confeccionado un plan de mejoras cuya implementación pueda ser realizada con carácter inmediato (quick-wins), así como un Plan Detallado del Proyecto, que es necesario abordar para llegar a los niveles deseados de madurez en seguridad y continuidad de negocio, en plazos razonables (2 a 3 años).

Otra iniciativa muy importante fue la realización de la Primera Conferencia de Continuidad de Negocio en Chile, efectuada el 10 de noviembre de 2011, en las oficinas de Aguas Andinas, evento que contó con el auspicio de The Business Continuity Institute de Londres. Dicho encuentro se enmarcó en un proyecto piloto para poner en marcha un plan de este tipo en los procesos de la Gerencia de Recursos Humanos.

La 'Continuidad de Negocio' se define como la capacidad estratégica y táctica de la organización de planificar y responder ante incidentes e interrupciones de negocio, para continuar las operaciones en un nivel aceptable. La norma internacional que regula esta materia es el British Standard 25999.





La contribución
de Aguas Andinas
al desarrollo
de la Región
Metropolitana

04



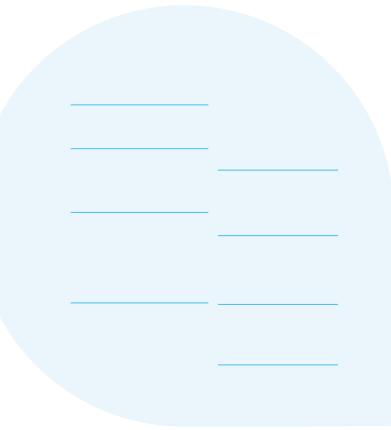


EL VALOR DEL DESARROLLO SOCIAL

¿De qué maneras una empresa puede relacionarse responsable y eficazmente con las comunidades que la rodean?

Tradicionalmente algunas compañías han desarrollado planes de entrega de recursos y donaciones, lo que se conoce como 'filantropía', pero la experiencia en diversos lugares del mundo demuestra que esta no es la mejor forma: la asignación satisface solo intereses particulares, es difícil medir su real impacto y utilidad, y por lo mismo no se consigue el objetivo de fomentar la transparencia en la gestión.

En la actualidad se reconoce que una gestión socialmente responsable asigna valor al desarrollo social tanto como al económico, y por eso suele enfocarse en el reconocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés para planificar y realizar acciones concretas y medibles. Las páginas siguientes mostrarán los avances de Aguas Andinas en la materia, así como sus compromisos y actividades con la comunidad.



1. ¿Cómo se relaciona Aguas Andinas con la comunidad? (EC8, SO1)

En el capítulo dos de este reporte se mostró que la estrategia de sostenibilidad de Aguas Andinas esta realizada sobre un enfoque de vinculación con sus grupos de interés prioritarios, ante los cuales la compañía ha suscrito compromisos de gestión y planes de acción. En este marco, la empresa ha declarado su voluntad de involucrarse en la mejora de la calidad de vida de las comunidades aledañas a sus operaciones y plantas, mediante acciones de comunicación y sensibilización que fomenten el uso sostenible del agua.

Como parte de esta política, Aguas Andinas ha desarrollado y mantiene una serie de programas de inversión, apoyo y educación para la comunidad:

AGUAS ANDINAS EN MI BARRIO

Con 10 años de duración, es el más antiguo de los programas vigentes de apoyo a la comunidad, y ha logrado una cobertura de 102.625 beneficiarios. Anualmente Aguas Andinas invierte alrededor de 60 millones de pesos en este programa, cuyo objetivo es incentivar el uso responsable del agua a través de una gestión educativa participativa entre actores sociales locales, pertenecientes a las comunas de escasos recursos del área de concesión. La idea de esta iniciativa es promover conductas adecuadas en el uso del servicio, facilitar la solución de problemas en sus instalaciones y en el pago

de la cuenta, junto con ayudar en el acceso al subsidio estatal, en un trabajo conjunto con los municipios y la comunidad. Con ello, Aguas Andinas busca apoyar a sus clientes para que reciban un suministro continuo.

PROGRAMA DEL BUEN VECINO

Esta iniciativa, que en 2011 ha contado con una inversión de aproximadamente 138 millones de pesos, busca establecer y mantener relaciones de confianza y diálogo permanente con las comunidades aledañas a las plantas de aguas servidas pertenecientes a las comunas de Til

Til, Padre Hurtado, Maipú y Pudahuel. Para lograrlo se han implementado mesas de trabajo permanentes integradas por agrupaciones comunitarias vecinas a las plantas y por personal de la empresa, con la colaboración de la ONG Fundación Casa de La Paz.

Los objetivos de estas mesas son servir como instancias de diálogo y generación de confianzas, detectar de manera temprana eventuales problemas, dificultades y molestias, y promover el conocimiento mutuo. Entre sus principales resultados se cuenta el establecimiento de un espacio y una metodología de diálogo que

permite el entendimiento y reduce el riesgo de conflictos.

FONDOS CONCURSABLES

Uno de los ámbitos en el desarrollo local y comunitario en el cual las empresas pueden aportar significativamente es en el apoyo financiero. Consecuente con esto, hace seis años Aguas Andinas lleva a cabo “Sueños de Barrio”, programa de fondos concursables que busca apoyar iniciativas de mejoramiento del entorno en las áreas cercanas a las plantas de tratamiento de aguas servidas de la compañía.

A lo largo del programa se han beneficiado 191 proyectos locales, que incluyen ideas sobre fomento productivo, construcción y restauración de áreas verdes, instalación de equipamientos, forestación urbana y manejo de residuos sólidos, entre otros. Para garantizar la transparencia del proceso, la selección es realizada por un jurado en el que participan la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), la Intendencia Metropolitana, la Fundación Casa de la Paz, la Corporación de Desarrollo Sustentable, las municipalidades de Maipú y Pudahuel, y ejecutivos de Aguas Andinas.

El 2011 se aportó aproximadamente 230 millones de pesos para el desarrollo de fondos concursables.

PROGRAMA DE PUERTAS ABIERTAS

Desde hace nueve años Aguas Andinas lleva adelante esta iniciativa para acercarse a la comunidad mediante la educación sobre el 'ciclo integral del agua' en visitas guiadas de dos horas a la Planta de Producción de Agua Potable La Florida y a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana. En estas visitas se enseñan las etapas de los distintos procesos mientras se hace un recorrido por las instalaciones acompañados de un monitor debidamente entrenado y calificado. Durante estos nueve años han participado más de 100 mil visitantes.

"GOTAGOTHAM, EL MUNDO DEL AGUA"

Con el objetivo de acercar a los escolares al 'ciclo

integral del agua' y fomentar en ellos una actitud y conductas positivas hacia el medio ambiente, desde 2011 Aguas Andinas ha llevado a cabo el programa "Gotagotham, el mundo del agua". El origen de esta iniciativa es una actividad del mismo nombre conducida por AGBAR en España; en ella los alumnos son invitados a conocer un mundo ficticio llamado Gotagotham, habitado por personajes que enseñan sobre el uso cuidadoso del agua.

En Chile participan niños y niñas de 5º Básico de colegios certificados medioambientalmente, a los cuales se les entregan un texto educativo en formato de álbum con láminas colecciónables y una guía para los profesores, además de ofrecerles talleres, charlas educativas y una visita al Parque Aguas de Ramón. En 2011 participaron 45 colegios de la Región Metropolitana, con 3.021 alumnos y 89 profesores. La meta para 2012 es llegar a seis mil alumnos.

CUENTA AMIGA

Este programa se enfoca en el apoyo a clientes que pertenecen a sectores de escasos recursos y que mantienen deudas en el pago de sus cuentas. Consiste en jornadas de asistencia multidisciplinaria mediante actividades técnicas, formativas y comerciales. Entre las primeras se cuentan el diagnóstico de las instalaciones sanitarias del cliente, la limpieza de colectores y la reparación de redes; entre las formativas,

talleres de gasfitería y actividades educativas y recreativas para niños. Las actividades comerciales son la repactación de deudas con condiciones especiales de pago y postulación al subsidio de agua potable y alcantarillado que entrega el Estado. En total se les ha condonado la deuda a 2.195 clientes, por un monto superior a los 643 millones de pesos. En relación con el año 2010, se ha mantenido una constante, ya que la suma entregada ese año, fue de 657 millones.

EMPRENDE AGUAS ANDINAS

En 2011 comenzó la implementación de un programa piloto para el fomento y apoyo del emprendimiento que en el segundo semestre del año benefició a 13 microempresarias de los sectores vulnerables del área de concesión de Aguas Andinas. Con estos talleres se busca generar habilidades, instalar capacidades, transferir conocimientos y facilitar el empoderamiento de las participantes y sus familias en la aventura de emprender. Todas las alumnas aprobaron el curso, cuyo costo superó los cinco millones de pesos.



Todas estas actividades se han diseñado e implementado gracias a la participación de las comunidades locales, y han sido evaluadas en su eficacia e impactos.

Asimismo, existen otras iniciativas mediante las cuales Aguas Andinas establece vínculos efectivos con la comunidad. Una de ellas es el programa de Auspicios y Donaciones; que permite a la empresa responder a diversas solicitudes de financiamiento de proyectos sociales, las que son canalizadas a través de un comité integrado por el Gerente General, el Gerente Corporativo de Finanzas y Abastecimiento, el Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional, y el Gerente de Asuntos Corporativos. Los criterios de selección se relacionan la contribución al cuidado y preservación del medio ambiente, su aporte en materia de educación, el lugar geográfico del proyecto y la contribución al desarrollo de la cultura y las artes.

En 2011, Aguas Andinas se incorporó al programa de sensibilización y educación “Salva la Tierra, la solución está en ti”, la primera campaña de educación ambiental ciudadana que busca acercar a todos los chilenos a los principales problemas medioambientales. La iniciativa, desarrollada por la productora audiovisual Neurona Group, se compone de 15 microprogramas que entregan didácticas y cotidianas soluciones para que todos

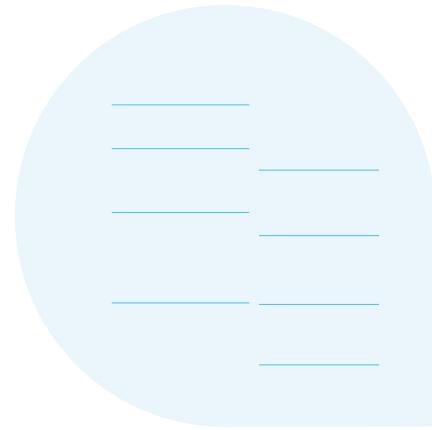
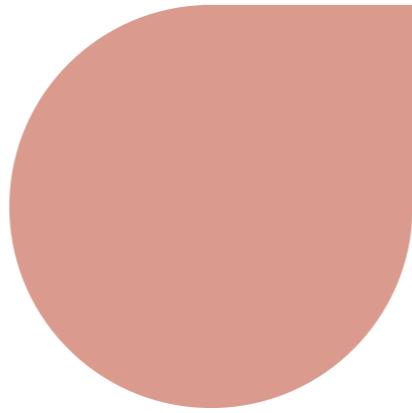
puedan ayudar a cuidar el planeta, además de una exposición itinerante de ocho gigantografías y un evento ecológico con múltiples actividades.

Otra manera que ha desarrollado Aguas Andinas para acercarse a la sociedad son los estudios de percepción ciudadana.

A través de estos estudios, la empresa, busca conocer la opinión de los residentes de las comunidades aledañas a las plantas de tratamiento sobre su operación y relación con otros vecinos, determinar el conocimiento que estas comunidades tienen de los nuevos proyectos locales en curso y detectar sus principales expectativas y necesidades, para incorporarlas en la estrategia de gestión comunitaria de la compañía.



2. ¿Cómo se relaciona Aguas Andinas con sus clientes?



Al pensar en 'desarrollo social' probablemente las imágenes asociadas son las de grupos de interés comunitario, organizaciones vecinales y culturales, personas que no necesariamente son clientes de una empresa pero que por motivos geográficos o técnicos pueden verse afectadas por sus operaciones. En el caso de Aguas Andinas, que presta servicios sanitarios a domicilios particulares, comerciales e industriales, el entorno social también está integrado por los 'clientes', pues dada la importancia del agua en la calidad de vida, no solo se establece una relación comercial con ellos.

Durante 2011 Aguas Andinas avanzó en su "Plan Estratégico de Clientes" (PEC), propuesta de servicio con atención personalizada, actitud cordial, cercana y flexible, que busca anticiparse y adaptarse a sus necesidades. Esto supone la incorporación de eficiencia en los procesos de atención, buscando beneficios para la organización y por lo tanto para sus clientes.

El PEC pretende definir los atributos que los clientes buscan o suelen valorar, e incorporarlos a la cultura de los servicios de la organización. La premisa es posicionar a Aguas Andinas como una empresa cercana y acogedora con sus clientes.

La meta es que todos los colaboradores de la compañía sean protagonistas de este cambio en la gestión de clientes, lo que requiere de dedicación y responsabilidad para traspasar el conocimiento entre compañeros de trabajo. Por eso durante 2010 y 2011 se realizaron diversas actividades informativas del avance del proyecto, de apoyos puntuales en desarrollos del PEC, de participación en prototipos, pruebas de aceptación, cursos de formación entre otros.

2.1. ¿Cómo se evalúa la satisfacción de clientes? (PR5)

Una de las variables fundamentales para medir la calidad de la gestión de una empresa de servicios, es la satisfacción de sus clientes.

Durante 2011 se realizaron mensualmente encuestas telefónicas de opinión entre clientes del Grupo Aguas. El requisito para ser consultados fue que hubiesen ingresado algún requerimiento a través del Contact Center o de alguna agencia comercial, y que esa solicitud hubiese sido resuelta hasta el mes anterior al estudio. Los encuestados fueron hombres y mujeres mayores de 18 años residentes en diversas comunas de Santiago, con excepción de Maipú y Cerrillos.

El objetivo del estudio fue indagar sobre la experiencia y satisfacción de los clientes cuando plantean un requerimiento a la empresa, así como su opinión sobre la solución que ésta le entregó. Por lo tanto se identificaron los principales motivos de consulta, así como las zonas de servicio a las que pertenecían dichos clientes.

Los resultados dieron cuenta del éxito del “Plan Estratégico de Clientes”, pues se mantuvieron los altos índices de aprobación de 2010: las variaciones mensuales de satisfacción en 2011 estuvieron entre el 70% y el 78% para todo el Grupo Aguas.

2.2. ¿Existe una evaluación de los impactos del servicio en los clientes? (PR1)

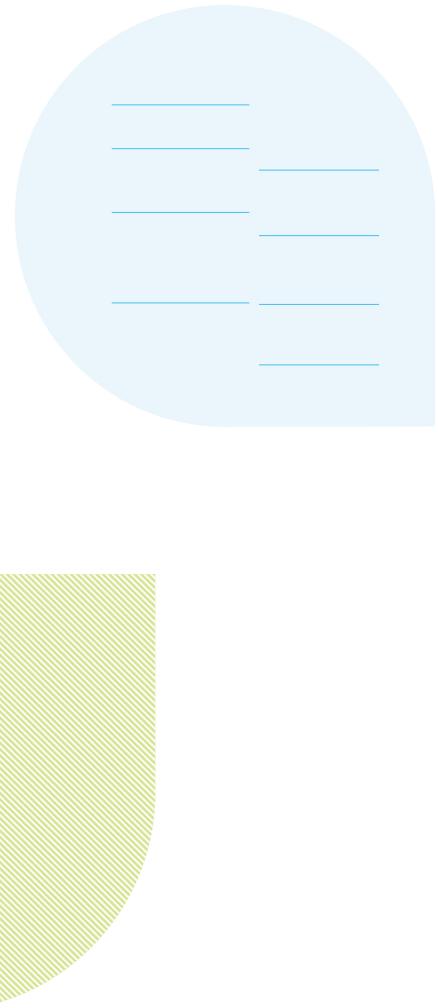
Prácticamente en cualquier actividad, la seguridad y calidad de los productos y servicios hacia los clientes son factores determinantes para evaluar la responsabilidad social de una empresa. En el caso de las empresas sanitarias, esta responsabilidad es aun mayor por la importancia del agua en la calidad de vida de las personas.

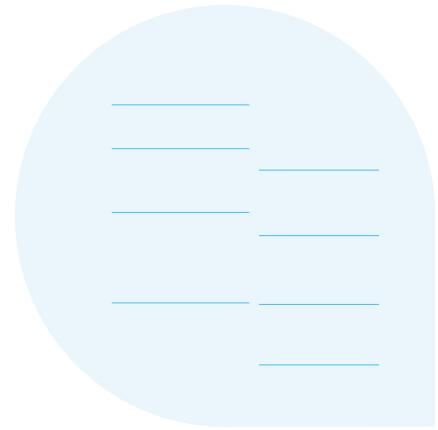
Desde una perspectiva de sostenibilidad, los esfuerzos realizados para proteger la salud y la seguridad de quienes utilizan y/o facilitan productos o servicios tienen un impacto directo sobre la reputación de las empresas, su situación legal y financiera, su posicionamiento en el mercado (más aún cuando la calidad es un valor) y también sobre la motivación de sus colaboradores. En la medida en que estos esfuerzos son realizados durante todo el ciclo de vida de los productos o servicios, mayor es la capacidad de las organizaciones para garantizar su condición de sostenibilidad.

Por definición, Aguas Andinas es una empresa de servicios sanitarios. Eso significa que no ofrece un producto al mercado sino una serie de servicios vinculados al ‘ciclo del agua’, específicamente a la provisión y distribución de agua potable y a la recolección y manejo de aguas servidas.

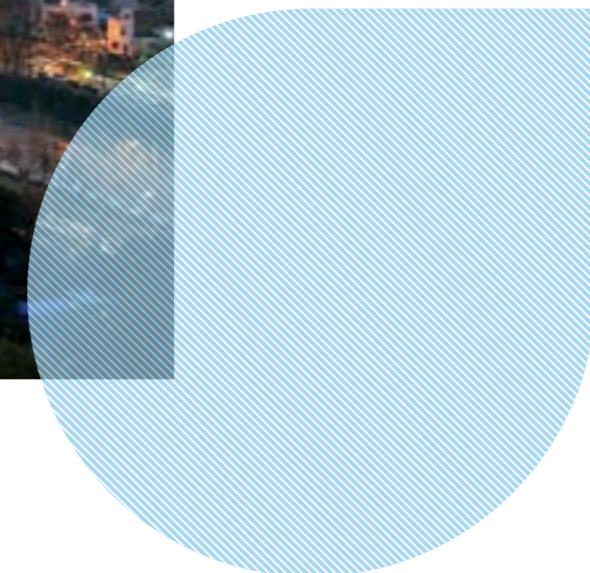


Durante 2011 las cuatro etapas del proceso de servicios de Aguas Andinas fueron evaluadas, según requerimiento normativo, en cuanto a su calidad y seguridad para los clientes, tomando como factores de cumplimiento y cobertura diversas variables. En el caso del servicio de suministro de agua potable, los ámbitos evaluados fueron la continuidad del servicio de distribución, las presiones en la red y la calidad del agua; en todos, el nivel de eficacia tuvo variaciones estadísticas entre el 99% y el 100%, tanto para Aguas Andinas como para Aguas Cordillera y Aguas Manquehue.





3. ¿Existen operaciones con impactos negativos hacia la comunidad? (S09)



Una de las premisas de la gestión sostenible es que toda actividad humana genera impactos tanto hacia el medio ambiente como hacia la comunidad. Por cierto, en algunos casos estos impactos son potencialmente mayores o sensibles, y por ello es necesario preguntarse qué hacen las organizaciones por prevenir, mitigar, compensar o reparar a la sociedad cuando hace falta.

En Aguas Andinas el compromiso con el medio ambiente y la comunidad ha permitido garantizar que sus operaciones no provocan impactos negativos significativos en las comunidades vecinas a sus instalaciones productivas. De todos modos, sí existen algunas actividades que generan impactos ambientales de intensidad media y baja en períodos específicos, y siempre en condiciones de reversibilidad, es decir, cuando el medio puede recuperarse a través del tiempo, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Las operaciones asociadas a impactos negativos se vinculan con el tratamiento de aguas servidas y la disposición de biosolidos. El impacto genérico, de baja intensidad asociado a esta actividad, reside en los malos olores y el material particulado que pudiese ser movilizado por el viento o por camiones y al uso



de los lugares destinados a almacenar los biosólidos que quedan después del proceso de tratamiento de aguas servidas (lo mismo sucede con el uso de los 'monofill'). Más complejo es el caso de la disposición de rellenos sanitarios y la utilización de "canchas de secado", cuyo efecto debido a los olores es de una intensidad mayor.

3.1. ¿Qué medidas de mitigación se toman para reducir los impactos? (SO10)

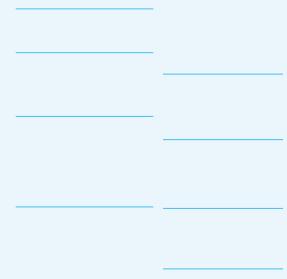
En general los principales impactos de las operaciones de tratamiento de aguas servidas son tres: la emisión de olores, la atracción de vectores y la generación de material particulado. La más frecuente, y tal vez la más molesta para la comunidad, es la primera, que es mitigada por Aguas Andinas de diversas formas, como el uso de catalizadores, de camiones cerrados (estanco) para el transporte de residuos y un manejo especial de los biosólidos, que permite su secado más rápido.

En el campo del manejo de residuos se habla de 'atracción de vectores' para referirse a un efecto del almacenamiento de lodos: son atractivos para roedores, moscas, mosquitos y otros organismos capaces de transportar y transmitir agentes infecciosos. Para reducir este impacto Aguas Andinas realiza planes regulares de fumigación regulados por un programa anual de control.

En cuanto al manejo de material particulado, la compañía ha puesto en práctica dos medidas: la reducción de la velocidad de camiones en caminos no asfaltados y la compensación de emisiones, evaluando regularmente las de tipo PM10, que corresponden a partículas de polvo, cenizas, hollín, metal, cemento o polen, dispersas en la atmósfera y cuyo diámetro es menor de 10 micrómetros (menor a una centésima de milímetro).

Aun cuando Aguas Andinas no provoca impactos significativos en las comunidades vecinas a sus instalaciones, en forma preventiva desarrolla iniciativas para monitorear y disminuir los posibles impactos. Adicionalmente a los planes de monitoreo y posibles mejoras se desarrolla un plan de relacionamiento con las comunidades vecinas a la planta de tratamiento de aguas servidas, en las que se establecen canales de comunicación permanente entre los vecinos y la empresa.





4. ¿Qué impactos económicos positivos tiene la gestión de Aguas Andinas? (EC9)

El concepto 'impacto económico' se usa para definir el cambio en el potencial productivo de la economía que puede influir en el bienestar de una comunidad o de los grupos de interés de una organización, así como en las perspectivas de desarrollo social de largo plazo. Vinculada a esta idea se encuentra el de 'impacto indirecto', que caracteriza una consecuencia adicional del efecto de las transacciones financieras y flujos monetarios entre una organización y sus grupos de interés.

Como es de suponerse, la actividad de una empresa sanitaria como Aguas Andinas resulta en un aporte indirecto al valor agregado del resto de la economía, pues genera impacto en otras áreas productivas. Esta secuencia de vínculo y entrelazamiento de productos/recursos, que en el fondo explica la existencia de las cadenas de producción, permite entender además el efecto multiplicador de una industria sobre otras.

En el caso de Aguas Andinas, se ha calculado que por cada peso de valor que produce la compañía se crean 1,42 unidades adicionales del Producto Interno Bruto (PIB). Esto significa que el desempeño exitoso de la empresa tiene un impacto indirecto relevante en otras áreas, lo que a su vez da cuenta de la responsabilidad de Aguas Andinas con el desarrollo de la sociedad.

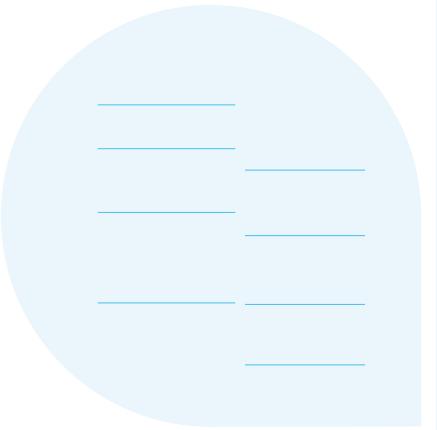
Es posible distinguir tres tipos de impactos indirectos hacia los habitantes de la Región Metropolitana:

Plan de Saneamiento Hídrico. Aguas Andinas realiza el saneamiento de las aguas residuales generadas por los habitantes de sus áreas de concesión en plantas de tratamiento de aguas servidas, lo que permite su restitución al medio ambiente con los estándares de la legislación vigente.

Ampliación del acceso a agua potable y saneamiento. El ámbito de acción de Aguas Andinas se extiende también al sector rural de la Región Metropolitana, como activo colaborador del Programa Nacional de Agua Potable Rural que impulsa el Ministerio de Obras Públicas. Esto ha permitido contribuir en una cobertura del 100% en estas localidades, otorgándoles una mejor calidad de vida.

Subsidios a clientes. Del total de clientes con servicio de agua potable, un 8,5% corresponde a clientes de escasos recursos que son beneficiados con subsidios en el pago de agua potable y alcantarillado.





5. ¿Qué marcos legales regulan a Aguas Andinas? (PR3, PR4, PR6)

Una de las características primordiales de la industria sanitaria es su condición de empresas reguladas y de monopolio. De hecho, Aguas Andinas junto a Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos (ESSAL), constituye los negocios regulados del Grupo Aguas. Esto significa que están sujetos a normativas específicas de la autoridad en materias diversas, como la gestión productiva y los precios de sus servicios. La justificación de esto es que el tipo de servicio entregado por estas empresas es tan importante para el país que requiere de un cuidado especial por parte del Estado.

Composición del agua*

(PR3)

Cloro: 0.2 – 2.0 mg/lt

Fluor: límite máximo 1.5 mg/lt

*Según parámetros de la NCh409



48

Por esta condición jurídica, Aguas Andinas tiene sujeto a regulación diversos procedimientos y operaciones, y debe entregar periódicamente información sobre la procedencia de los componentes de sus servicios, sobre el contenido de sustancias que pudiesen tener impacto medioambiental o social, y sobre la utilización segura del servicio.

Entregar información a los clientes sobre su producto o servicio es una de las obligaciones esenciales de cualquier empresa. En el caso de Aguas Andinas, al ser una compañía de servicios y no de productos, no se le aplican las normas y condiciones de 'etiquetado', pero sí se hace cargo de estos temas a través de la boleta y/o factura de servicios: mediante éstas se entrega a los clientes la información referente al consumo y costos asociados, separados por cada servicio.

La información contenida en la boleta se explica de manera continua e interactiva a través de programas con clientes, el sitio web de la compañía (www.aguasandinas.cl) y dípticos entregados en las agencias comerciales.

Aguas Andinas, como empresa de servicios regulados, rige sus tarifas según el marco normativo vigente, y tras un proceso tarifario que se ajusta cada cuatro años.

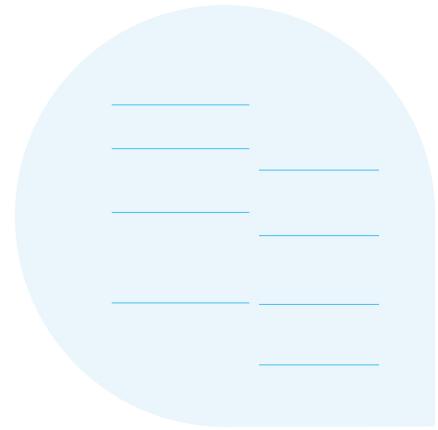
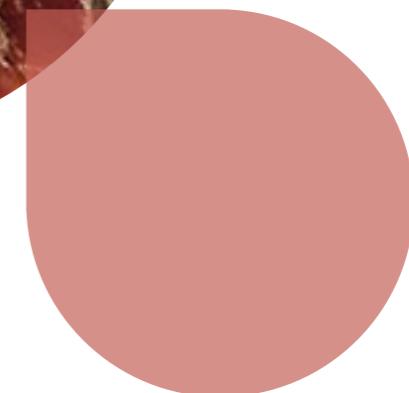
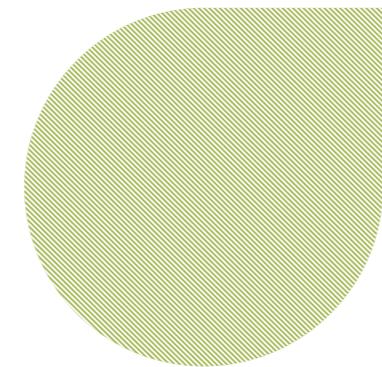
Finalmente, en cuanto a la adhesión a estándares o códigos relativos a la promoción o difusión comercial de sus servicios, Aguas Andinas mantiene un compromiso estricto con los principios y reglamentos del "Código Chileno de Ética Publicitaria", elaborado por la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) y la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).

Este documento se basa en las normas del Código Internacional de Prácticas de Publicidad de la Cámara Internacional de Comercio de París, además de incluir las ampliaciones y modificaciones que las instituciones chilenas consideraron relevantes para este mercado. Sus principios y normas se aplican a

todos los avisos sobre productos y servicios dirigidos al público consumidor, así como a los avisadores, agencias de publicidad y profesionales vinculados.

5.1. ¿Qué incidentes, infracciones o multas ha enfrentado Aguas Andinas? (PR2, PR7, PR8, PR9, SO8)

Un servicio tan relevante y al mismo tiempo tan complejo como el que presta Aguas Andinas enfrenta riesgos tanto en materia ambiental como social, y por eso requiere de una actitud comprometida y responsable de parte de la empresa, así como de un esfuerzo fiscalizador de parte de las autoridades y la propia comunidad.



Durante su gestión 2011, Aguas Andinas no registró incidentes derivados a impactos en la salud y la seguridad de las personas que hayan tenido un efecto legal, sancionatorio o judicial, sino solo algunos que recayeron en procesos administrativos de multas:

- Sanción de 20 Unidades Tributarias Anuales (UTA) en contra de Aguas Andinas S.A. por supuesta infracción al artículo 11, letras a y c, de la Ley 18.902, al constatarse según la resolución individualizada el incumplimiento a la calidad y continuidad del servicio de aguas servidas en plantas de tratamiento de Talagante.

- Sanción de 20 UTA contra de Aguas Andinas S.A. por una supuesta infracción al artículo 11, letra a, de la Ley 18.902, por haber incurrido en deficiencias en la calidad del servicio de distribución de agua potable en localidades de Calera de Tango y Renca.

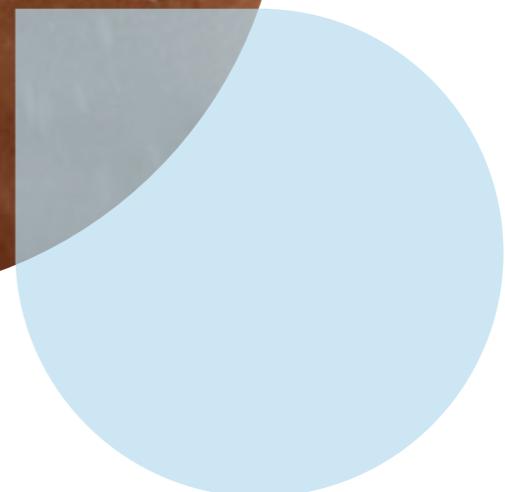
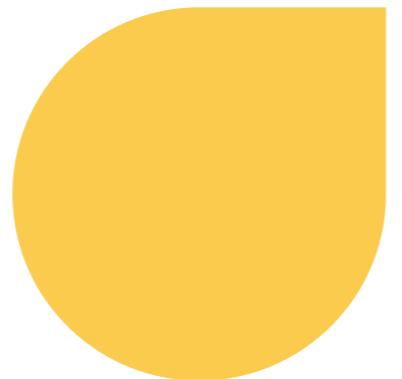
El monto total de las multas pagadas por la compañía en 2011 fue de \$18.917.760.

Adicionalmente a estas multas existieron dos procedimientos iniciados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) en contra de Aguas Cordillera (Res. Exenta SISS 2147-2011) y Aguas Andinas (Res. Exenta SISS 2876-2011), los cuales concluyeron acogiendo los argumentos de las empresas, por lo que no se aplicaron multas.

Por el momento existe pendiente una resolución

por un proceso administrativo de sanción contra Aguas Andinas iniciado el 2011 (Res. Exenta SISS 5280-2011), por eventuales infracciones al artículo 11, inciso 1º, letras a y c de la Ley 18.902.

Estos fueron los únicos casos de incumplimiento de normativas por parte de la empresa. En el caso de las normas relativas a publicidad, promoción o patrocinio, no se han registrado incidentes, así como tampoco respecto de normas sobre el respecto de la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.





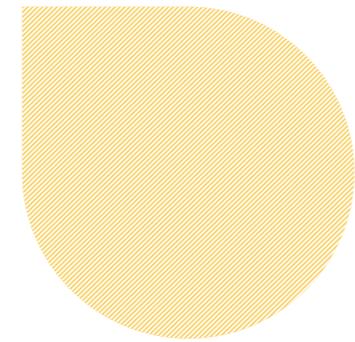
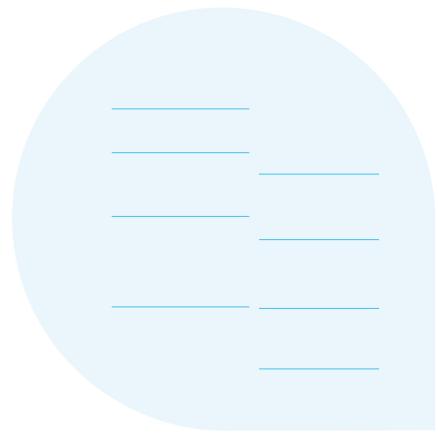
La
responsabilidad
ambiental
de Aguas
Andinas

05



LA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

De la enorme gama de opciones y temas que involucra el concepto de sostenibilidad, el respeto y cuidado del medio ambiente natural es uno de los más conocidos y valorados. Los grandes efectos negativos del desarrollo industrial, manifestados como contaminación y destrucción de flora y fauna, han dado paso a una conciencia mundial respecto de la necesidad por proteger la naturaleza. Aguas Andinas está consciente de estos: las páginas siguientes darán cuenta de los esfuerzos actuales y de nuestros objetivos para mantener la mejor relación posible con el entorno natural.



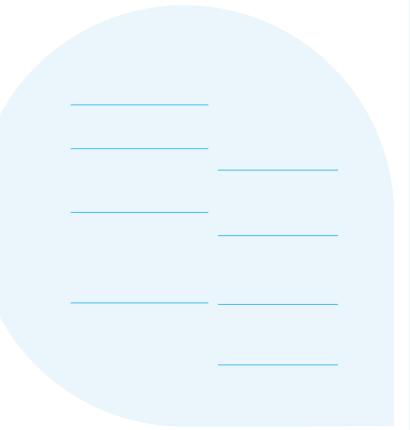
1. ¿Existe una política de relación con el medio ambiente?



Aguas Andinas cuenta con la Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, que busca dar cumplimiento a los objetivos de sostenibilidad desarrollo y creación de valor.

Para evaluar la gestión medioambiental de Aguas Andinas se realiza un levantamiento de datos sobre los aspectos e impactos de las operaciones de la compañía, los cuales se organizan en matrices y son clasificados según su relevancia. Teniendo este 'mapa' de impactos se establecen planes de acción para el control y la reducción de daños.





2. ¿Cómo se controlan los materiales usados en las operaciones? (EN1)

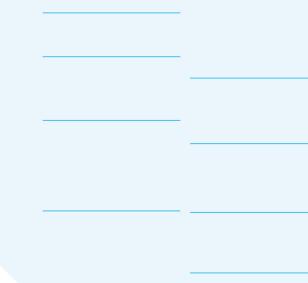
El principal material utilizado por Aguas Andinas es el 'agua cruda', obtenida de fuentes superficiales y subterráneas. Para convertirla en apta para el consumo humano, es decir, para 'potabilizarla', se incluyen ciertos insumos químicos que se clasifican del siguiente modo: se llaman 'directos' aquellos que se mantienen en el agua potable, e 'indirectos' los que contribuyen en el proceso, pero no permanecen en ella.

Aguas Andinas, como parte de sus servicios de provisión de agua potable, utiliza las siguientes materias primas:

MATERIAL	MATERIAL DIRECTO/INDIRECTO	KG USADOS EN 2010	KG USADOS EN 2011
Cloro	Material Directo	516.365	522.116
Hipoclorito Sódico	Material Directo	620.113	748.129
Fluorsilicato Sódico	Material Directo	59.105	52.923
Ácido Fluorsilícico	Material Directo	1.303.640	1.332.410
Sulfato de Aluminio	Material Indirecto	10.250	66.874
Polielectrolitos	Material Indirecto	25.962	38.055
Cloruro Férrico	Material Indirecto	697.438	714.670
Cal	Material Indirecto	144.240	222.191
Permanganato de Potasio	Material Indirecto	8.915	12.820
Sulfato Férrico	Material Indirecto	593.124	849.304
Carbón Activado	Material Indirecto	195.612	86.474
Cloruro de Sodio	Material Indirecto	-	2.500
Sulfato de Cobre	Material Indirecto	-	6.000

En el caso del tratamiento de aguas servidas, la compañía emplea las siguientes materias primas:

MATERIALES	MATERIAL DIRECTO/INDIRECTO	KG USADOS 2010	KG USADOS EN 2011
Hipoclorito	Material Directo	383.007	446.302
Cloro	Material Directo	1.381.331	1.746.172
Metabisulfito	Material Directo	-	300
Polielectrolito	Material Indirecto	1.007.983	1.048.157
Hidróxido de Cal	Material Indirecto	1.402.592	6.651.394
Sulfato férrico	Material Indirecto	13.840	13.893
Sulfato de Aluminio	Material Indirecto	-	49.400
Cloruro férrico	Material Indirecto	2.466.312	2.564.497
Soda Caustica	Material Indirecto	-	125.080
Bicarbonato	Material Indirecto	-	2.500
Antiespumante	Material Indirecto	-	43.625



3. ¿Qué hace Aguas Andinas en el ámbito de la energía?

3.1. ¿Cuánto combustible consume Aguas Andinas? (EN3, EN4)

En estos tiempos, uno de los tópicos más sensibles en la gestión ambiental, así como para la opinión pública, es el de la eficiencia energética. Si bien existe consenso en torno a la necesidad creciente de energía para el desarrollo, también hay conciencia de que no da lo mismo el modo en que una organización utiliza o mal utiliza estos recursos: la eficiencia es el primer paso para el cuidado del medio natural.

Una de las variables que permiten medir la forma en que una compañía utiliza la energía es el cálculo de las fuentes de 'energía primaria', es decir, aquellas

que directamente producen energía al consumirse, como ocurre con los combustibles fósiles (carbón, petróleo y derivados, gas natural) o los renovables (biocombustibles o etanol). La información sobre este tipo de consumo sirve para evaluar cómo se puede ver afectada la organización por normativas medioambientales emergentes, como el Protocolo de Kioto, clave para combatir el cambio climático y otros impactos ambientales.

Durante 2011, el principal combustible utilizado por Aguas Andinas fue el gasóleo (también llamado gas-oil o diesel). Para fines de generación eléctrica, la compañía utilizó el equivalente necesario para la producción de 28.172 GJ. Este combustible fue utilizado en el mismo período para el movimiento



de vehículos diesel (fuentes móviles) por un equivalente a 20.330 GJ. En el caso de los vehículos que utilizan gasolina, su uso representó un equivalente a 6.713 GJ.

Además de estas fuentes energéticas, Aguas Andinas produjo para su propio consumo el equivalente a 890.612 GJ de biogás⁽¹⁾, combustible que se genera en medios naturales o en dispositivos específicos por las reacciones de biodegradación de la materia orgánica, como la que existe en el tratamiento de lodos de las aguas servidas. De este combustible, que se clasifica entre las fuentes energéticas renovables, en 2011 la compañía vendió el equivalente a 321.821 GJ.

Con todo, el consumo total de energía directa en Aguas Andinas ascendió en 2011 a 624.006 GJ.

El consumo eléctrico de energía, definido como consumo indirecto, en Aguas Andinas ascendió en 2011 a 786.000 GJ. Este consumo está distribuido entre PTAP (Plantas de Tratamiento de Agua Potable), con un 23,3%; PTAS (Plantas de Tratamiento de Agua Servida), con un 55%; transporte y distribución de agua, con un 19%; alcantarillado, con un 0,7%, y consumos en oficinas, que representó el 2% del consumo anual.

El consumo indirecto de energía de Aguas Andinas, desglosado por fuentes primarias, se muestra en el siguiente cuadro:

ETAPA	KWH
Producción de AP	50.909.624
Transporte y Distribución AP	41.622.972
Edificios	4.334.248
Alcantarillado	1.533.445
Plantas de Tratamiento Agua Servida	119.921.584
TOTAL	218.321.873

(1) Este gas es generado de manera natural o en dispositivos específicos por la biodegradación de la materia orgánica, como la que existe en el tratamiento de lodos de las aguas servidas. Es necesario aclarar que se consideró un poder calorífico de 21 MJ/Sm³ para transformar el volumen de biogás a energía. Este valor corresponde al valor promedio del biogás de las plantas depuradoras de Aguas Andinas.





3.2. ¿Qué medidas de eficiencia y ahorro energético tiene Aguas Andinas? (EN5)

Una de las principales iniciativas de Aguas Andinas para mejorar su eficiencia energética y reducir el consumo de combustibles es el “Proyecto de Disminución de Gastos en Energía Eléctrica Mediante el Recambio de Motobombas”, que comenzó en 2009 y cuyo objetivo es aumentar los rendimientos en la operación de cada bomba sumergible para la extracción de aguas en los pozos y la impulsión hacia los estanques.

La primera etapa de recambio de motobombas iniciada en 2009, ha significado un ahorro 2.331 GJ, los cuales, sumados a los ahorros generados desde 2010, con el inicio de la segunda fase del proyecto, suman en total ahorros equivalentes a 3.572 GJ

La tercera etapa, iniciada en 2011, coincidió con un año hidrológico seco, por lo que los niveles de agua extraída de pozos bajaron, disminuyendo de paso el índice de ahorro energético del proyecto; sin embargo, el total del año fue equivalente a 4.123 GJ, lo que significa que en los últimos tres años Aguas Andinas ha logrado reducir 7.695 GJ.

En cuanto a la reducción del consumo de energía eléctrica, el Proyecto de Ahorros Corporativos estableció para el período 2010-2011 una serie de objetivos:

- Racionalizar el gasto energético en la producción de agua caliente sanitaria.
 - Utilizar energías renovables limpias y amigables con el medio ambiente.
 - Mantener la calidad del servicio prestado.
 - Contribuir a la disminución de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) en la operación de la empresa.
- En cuanto al consumo de energía, para el período 2010 – 2011, se estableció el Proyecto de Ahorros Corporativos, el cual, con el objetivo reducir las emisiones de CO₂, disminuir costos y preparar a la empresa para resistir mejor eventuales alzas en el precio de la electricidad, se planteó una serie de objetivos:
- Gestión de lodos (63 mil toneladas) dispuestos en los campos de agricultores.
 - Recambio de 12 motobombas en el Área Maipo, y eliminación de multas por mora.
 - Implementación de Oferta de Potencia de Invierno en las plantas de tratamiento de aguas servidas.
 - Procedimiento de control de aguas lluvias en plantas de tratamiento de aguas servidas.
- Disminución en gasto de Cloruro Férrico y Flúor Ácido en las plantas La Florida, San Enrique, Padre Hurtado y Lo Gallo; control de dosificación óptima mediante Jar Test.
 - Reducción de cajas en almacenamiento y bodegaje mediante la digitalización de documentos.
 - Gestión de la eficiencia en el espacio en inmuebles; arriendo y ventas de terrenos prescindibles (lo que implica ahorro en gastos de mantenimiento, contribuciones y generales).
 - Aumento de la vigencia de los contratos de movilización.
- Por otra parte, durante 2011 el Grupo Aguas, en el marco del Plan Da Vinci, estableció un proyecto de eficiencia hacia el 2014 para generar progresivamente una reducción de costos y el desarrollo de una cultura eficiente para todas sus empresas. Los proyectos en marcha durante el año, además de los ya mencionados, fueron los siguientes:



Áreas Verdes. Cambio hacia sistema de riego automático en las plantas La Florida, Vizcachas, Lo Gallo y Vitacura.

Seguridad y Telefonía. Eliminación y/o modificación en Servicio de Vigilancia en las plantas de tratamiento de aguas servidas de Chamisero, Chicureo, El Monte, Til Til, Curacaví, Melipilla, Paine y Lira.

Procesos Electrónicos de Registro y Pago.

Reingeniería del proceso en la contabilización del ingreso tributario (facturas), administración y actualización de maestro de proveedores, lo que permitirá automatizar compras e implementar pagos con abono en cuenta corriente. Además se rediseñó el proceso de autorización y firma electrónica en SAP, de manera que sea más eficiente.

Junto con esto se establecieron los llamados 'Proyectos Iniciativas' para el año 2012:

Factura Electrónica y libros electrónicos.

Implementar gradualmente la facturación electrónica de las compañías, de manera de automatizar procesos. La emisión de libros electrónicos busca generar un sistema que brinde validez tributaria y legal a los Libros Contables Electrónicos (LCE), como respaldo de las operaciones contables y tributarias de la empresa, y por lo tanto reemplazar la impresión física de los Libros Contables.

Centralización de compras. Centralizar las compras Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue, ESSAL, Ecoriles, ANAM, y

Gestión y Servicios, lo que traería beneficios como la consolidación de la demanda, mejores oportunidades de precios, estandarización de productos y servicios, estandarización de procesos de compra, contratos y licitaciones, y aseguramiento de stock.

Optimizar metros cuadrados por empleado en el edificio corporativo.

Remodelación del edificio y distribución de espacio, lo que permitirá dos plantas libres que se podrán arrendar (lo que implica un ahorro en los costos de mantenimiento) o bien adecuar para capacitación (y entonces habrá ahorro en arriendo de salas para capacitación).

Clientes morosos e incobrables. Tratamiento tributario de los convenios para recuperar IVA. Supone evaluar la factibilidad de emitir notas de cobro a los clientes incobrables.

Mejora en recaudación a clientes. Buscar nuevos canales de ingresos, incentivando el pago electrónico.

Para coordinar estas medidas, Aguas Andinas creó un Comité de Eficiencia, compuesto por siete equipos diferentes: Retiro de Residuos y Lodos, Eficiencia Eléctrica, Insumos Químicos,

Otros Servicios, Mantención de Recintos y Equipamientos, Gastos Generales y Movilización.

3.3. ¿Qué medidas toma Aguas Andinas para reducir el consumo indirecto de energía? (EN7)

Se le llama 'consumo indirecto de energía' al que se produce mediante la adquisición de materiales o servicios como el transporte, los desplazamientos hacia y desde el trabajo, y la subcontratación de la producción.

Aguas Andinas ha hecho esfuerzos por reducir el consumo de energía eléctrica mediante la instalación de paneles solares en los recintos de calle Lira 2370 (27 paneles) y en el edificio corporativo. En el caso del primero, en 2011 se logró una reducción del 15% en el consumo eléctrico respecto del año anterior (se pasó de 307.840 KWh a 263.200 KWh); en el segundo la reducción ha sido mínima (2,85%), aunque esa propiedad ha enfrentado un aumento de sus requerimientos energéticos, por lo que puede decirse que la política de uso eficiente ha dado resultados.



4. ¿Cómo maneja Aguas Andinas sus residuos? (EN22, EN23, EN24)

Como parte del proceso de tratamiento de aguas servidas se generan residuos de tipo biosólido (lodos), basuras, aceites, grasas y arenas. Los primeros son considerados no peligrosos y pueden ser utilizados en rellenos sanitarios, monorellenos y aplicaciones agrícolas; los demás, al ser definidos como peligrosos, deben ser dispuestos en lugares autorizados.

En 2011 se generaron 319.823 toneladas de biosólidos, distribuidos entre las plantas de La Farfana (174.610 toneladas), El Trebal (124.884) y otras localidades (20.329). De ese total, 50,21% fueron destinadas a rellenos sanitarios, mientras que 16,45% a monorellenos, y un 33,34% a reutilización agrícola.

En 2011, los residuos peligrosos sumaron casi 56* toneladas, un aumento del 69,6% en relación al año 2010 (17 ton). Su tratamiento depende de empresas

contratistas autorizadas, que se hacen cargo, de acuerdo con la legislación vigente, de la disposición final de los aceites, los elementos contaminados con aceites, las baterías y pilas que se encuentran en los desechos o se emplean en la empresa.

La autorización para el retiro de residuos electrónicos fue clave para la elección del contratista, que además atiende a algunas empresas proveedoras de Aguas Andinas, todo lo cual permite la certificación integral de residuos peligrosos (por ejemplo en el caso de la empresa STU) y de reciclaje (como con la empresa Degraf).

Durante el año 2011 no existieron derrames de sustancias peligrosas que pudieran haber afectado la salud humana o el medio ambiente, y las actividades desarrolladas por la empresa no generaron residuos peligrosos que fuesen tratados o dispuestos fuera de las fronteras del país.

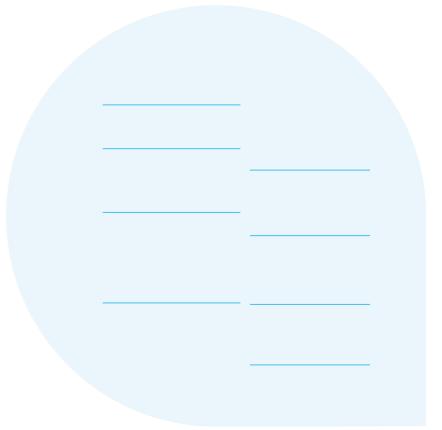
* La diferencia entre 2010 - 2011 se debe a que se han incorporado los residuos derivados de los lavados de estanque, de suelos y captación contaminada y de la eliminación de insumos químicos obsoletos.

TIPO RESIDUO PELIGROSO	PTAS		MANTENIMIENTO	ACAL*		OPERACIÓN PLANTA**	
	EL TREBAL	LA FARFANA		PTAS	PTAP	PTAS	PTAP
Aceite usado (kg)	5.620	4.359	21				
Aceite con refrigerante							
Grasa contaminada							
Batería de plomo (kg)	256		3.000				
Envases de aceite							
Envases vacíos de sustancias peligrosas	258				1.960		
Pilas	8		13.393			1	
Tubos fluorescentes	65	277					
Material contaminado con hidrocarburos y aceites	920		370				13.575
EPP contaminados					69		6.600
Filtros aceite	302						
Solventes	50						
Aerosoles	42						
Reactivos Químicos (kg)	73			23	3.625		
Acidos (DQO)	85	267		40	19		
Sachet DPD cloro (kg)				4	111		
Vidrio contaminado							
Golillas plomo							
Tonner	20						
Derrames por Insumos Químicos						2.020	11.576
Sub total	6.698	6.274	3.034	67	5.785	15.595	18.176
Total	6.698	6.274	3.034		5.852		33.771
TOTAL 2011	55.629						

* Incluye Residuos laboratorio y operación de PTAP(lavado estanque, insumos químicos, suelos contaminado y captación contaminada)

* La diferencia entre 2010 - 2011 se debe a que se han incorporado los residuos derivados de los lavados de estanque, de suelos y captación contaminada y de la eliminación de insumos químicos obsoletos.

¿Qué inversiones realiza Aguas Andinas en materia ambiental? (EN30)



PLANTA MAPOCHO

Esta instalación -que estará operativa durante el primer semestre de 2012- forma parte de la infraestructura sanitaria contemplada en el Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago. Aportará una capacidad de tratamiento de 2,2 m³/s, con lo cual se alcanzará la meta del 100% de saneamiento de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Región Metropolitana.

La tecnología utilizada en la planta Mapocho corresponde a lodos activados convencionales con digestión anaeróbica. Cabe destacar la incorporación de un proceso de hidrólisis térmica de lodos, que facilita su posterior digestión, como también la generación eléctrica, utilizando el biogás producido. Inversión total del proyecto U\$ 226 millones

CENTRO DE GESTIÓN INTEGRAL DE BIOSÓLIDOS (CGIB)

Como parte del cierre del Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago -que situará a Chile como el primer país sudamericano en descontaminar el 100% de sus aguas servidas-, se incluye la operación del Centro de Gestión Integral de Biosólidos (CGIB), el cual se emplaza en un terreno de aproximadamente 1.800 hectáreas a 58,5 km al norte de Santiago y con capacidad de recibir hasta del orden de 1.000 toneladas diarias de biosólidos, capacidad suficiente para aceptar todos los biosólidos generados en las plantas de tratamiento de Aguas Andinas. El producto final, denominado "biosólidos", presenta una significativa menor emisión de olor respecto de un lodo sin estabilizar (cabe señalar que la disposición de los lodos no estabilizados no está prevista al interior de este centro). Inversión total del proyecto U\$15 millones

INTERCEPTOR FARFANA - TREBAL

Colector inaugurado el 2011 que conectará la PTAS La Farfana con la PTAS Trebal. Inversión total del proyecto U\$60 millones

ASESORÍA EN LEY 3R

Asesoría en la Ley "3R" que consiste en el levantamiento del estado de los programas de manejo de residuos y gestión de biosólidos. Aguas Andinas busca con esto, anteponerse a las exigencias establecidas por la nueva ley de gestión de residuos que entrará en vigencia el 2012. Este proyecto aún se encuentra en proceso y ha significado la inversión de MM\$18.

CONTROL DE OLORES

Control de olores, programa piloto para la mitigación de olores, a través del uso de un catalizador en la plataforma de secado en la planta El Trebal y en los estanques de lodos. Este proyecto, al igual que el anterior, se encuentra en proceso y ha significado la inversión de alrededor de MM\$60.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

El proyecto, que comenzó el año 2008, tiene como objetivo disminuir el gasto en energía eléctrica consumida por volumen de agua extraída mediante el reemplazo de equipos de bombeo en pozos profundos cuyas eficiencias son inferiores al 60%. Durante el 2011, se reemplazaron 6 equipos con un coste de MM\$23.9. Inversión total del proyecto MM\$ 67.5

GESTIÓN DE LA DEMANDA

Programa implementado el año 2009 que tiene como objetivo disminuir las pérdidas desde un 42% a un 32%, incrementando así el uso del recurso hídrico en la Región Metropolitana: El programa considera una metodología en 5 etapas: diagnóstico y medición inicial, mejoramiento integral de redes, gestión de presiones, control de activos de fugas y gestión del resultado. Durante 2011, el trabajo se focalizó en lograr un 10% de la reducción de pérdidas en la Zona Maipo. Inversión total del proyecto MM\$721



5. ¿Qué se hace para combatir el efecto invernadero? (EN16, EN17, EN18, EN19, EN20)

Actualmente existe gran preocupación en la sociedad por los efectos provocados por el cambio climático, los cuales, en el caso de los recursos hídricos, tienen una especial relevancia debido a su incidencia en el desarrollo de la vida y el mantenimiento del equilibrio medioambiental de nuestro planeta.

Desde el año 2008 Aguas Andinas realiza el cálculo de su Huella de Carbono, como una muestra del compromiso de la compañía frente al cambio climático y el cuidado del medio ambiente. Para llevar a cabo el cálculo se utilizó la metodología Carbon Footprint Calculator (CAFCA) en su versión 1.3, de 2011, herramienta desarrollada por el Centro Tecnológico del Agua (CETAqua) del Grupo Agbar, que es específica para el ciclo del agua urbano.

La Huella de Carbono de Aguas Andinas en el año 2011 ascendió a 187.752 toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂ eq); en 2010 la cifra fue de 156.303 toneladas. Este aumento responde fundamentalmente al incremento de los volúmenes de tratamiento de agua potable y de aguas servidas, y al aumento de las emisiones indirectas en la línea de agua y lodos de las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Dado que la emisión de una tonelada N₂O posee un alto potencial de calentamiento global (GWP), que equivale en términos de gases de efecto invernadero a la liberación de 298 toneladas de CO₂ eq, el impacto de la liberación de este gas es significativo en la atmósfera. Respecto a este punto, en la línea de agua la mayor emisión de óxido nitroso (N₂O) se debe a una

¿QUÉ ES EL DIÓXIDO DE CARBONO EQUIVALENTE?

Se habla de 'dióxido de carbono equivalente' (CO₂ eq) para señalar una medida que describe cuál es el potencial de calentamiento global que puede causar cierto tipo de 'gas de efecto invernadero' (o GEI), usando como equivalente funcional de referencia una cantidad o concentración de dióxido de carbono. Por tanto, una cifra de Huella de Carbono entregada en CO₂ eq supone la existencia no solo de CO₂, sino también de otros gases como NO_x y SO_x, entre otros.





mayor carga de nitrógeno en el efluente descargado al curso superficial a la salida de las plantas. Esto también es notorio en la línea de lodos debido al incremento en su uso en la agricultura, lo que incide en el proceso de nitrificación-desnitrificación de los suelos, realizados por bacterias específicas, y en el cual se genera volatilización de gases como amoníaco (NH_3), nitrógeno (N_2) y N_2O .

El CAFCA considera las etapas de producción de agua potable, transporte y distribución de agua potable, recolección de aguas servidas (alcantarillado), tratamiento de aguas servidas y edificios relacionados con la actividad. Las emisiones de CO_2 eq, por etapa del ciclo del agua de Aguas Andinas, se presenta en toneladas, junto al indicador correspondiente en kg de CO_2/m^3 de agua:

ETAPA DEL CICLO DEL AGUA	EMISIÓN	INDICADOR (KG CO_2/m^3 AGUA)
Producción de agua potable	22.358	0,031
Transporte y distribución	20.935	0,040
Alcantarillado	2.326	0,006
Edificios no productivos	2.197	5,988
Tratamiento de aguas servidas	139.936	0,327
TOTAL	187.752	

En cuanto a las emisiones por ámbito operativo de la empresa, en 2011 el sector de consumo de energía es el que más aportó, con un 45%, seguido por los sectores de línea de agua (24%), línea de lodos (20%), transporte (6%) y reactivos (5%).

Las emisiones directas de CO_2 eq de Aguas Andinas en 2011 alcanzaron un 14%, mientras que las indirectas sumaron el 86% restante. Además se calcularon las emisiones por tipo de alcance, considerando 'Alcance 1' aquellas emisiones directas de la compañía, 'Alcance 2' a las emisiones producto del uso de la energía eléctrica y 'Alcance 3' a otras emisiones indirectas. El total de emisiones de 2011, desglosado por tipo de alcance, es el siguiente:

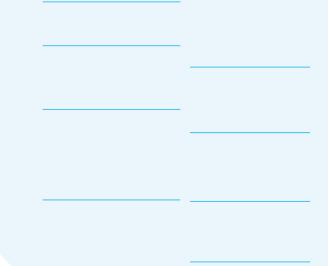
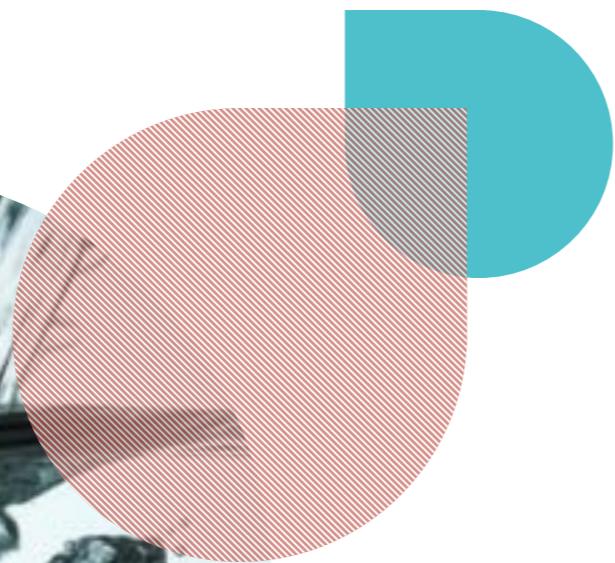
PROCESO	ALCANCE 1 TON CO_2 EQ	ALCANCE 2 TON CO_2 EQ	ALCANCE 3 TON CO_2 EQ	TOTAL TON CO_2 EQ
Producción de agua potable	711	19.498	2.149	22.358
Transporte y distribución	4.993	15.942	0	20.935
Alcantarillado	1.728	587	11	2.326
Edificios no productivos	485	1.660	51	2.197
Tratamiento de aguas servidas	18.247	45.930	75.759	139.936
Total	26.164	83.617	77.970	187.752
TOTAL	187.752			

Además, en el cálculo correspondiente al año 2011 se incluyó un análisis de la disminución de emisiones obtenida por el aprovechamiento del biogás en calderas (es decir, 'emisiones reducidas'), que alcanzaron las 16.640 toneladas de CO_2 , y venta de 32.518 toneladas de la empresa Metrogas ('emisiones evitadas'). Se espera que las emisiones evitadas y reducidas se incrementen el año 2012 con la puesta en marcha del proceso de cogeneración (electricidad y calor) de la planta de tratamiento de aguas servidas Trebal-Mapacho.

En cuanto al tipo de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos en las plantas de tratamiento de aguas servidas, el principal es el óxido nitroso (N_2O), cuyo origen se debe a la línea de aguas y a la línea de lodos, y que representa un 42% del total. Le siguen el dióxido de carbono (CO_2), con un 41%, y el metano (CH_4), con un 17%. Considerando que las emisiones de estas plantas (139.936 toneladas de CO_2 eq) constituyen un 75% de las emisiones globales de la empresa, las emisiones de N_2O son considerables, pues además poseen un alto potencial de calentamiento global.

"Otros gases que afectan el medio ambiente son el óxido de nitrógeno (NO) y el óxido de azufre (SO_x), que se generan en las plantas de tratamiento El Trebal y La Farfana. En promedio las emanaciones de ambas plantas, fueron de 2,8 ton/año de NO_x y 2 ton/año de SO_x ."

Aguas Andinas no emite cantidades significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono, limitándose a posibles emisiones fugitivas de gases usados en los equipos de refrigeración de los edificios.



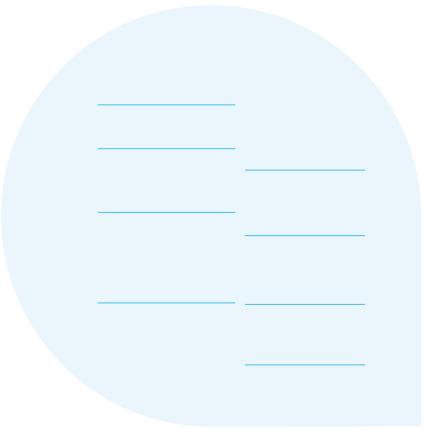
6. ¿Qué impactos ambientales se derivan del transporte? (EN29)

En Aguas Andinas tanto el transporte de personal como el de sustancias químicas y de residuos se encuentra tercerizado en el área de Operaciones. Sin embargo, todas estas actividades son consideradas dentro de nuestras evaluaciones de impactos ambientales y de riesgos, de la compañía, lo que implica evaluar y prevenir los incidentes que se pudieran generar dentro de sus instalaciones.

Al tercerizar el servicio, el control del cumplimiento de requisitos legales o de vinculación con la normativa ambiental se realiza a través del mismo contrato, con exigencias específicas que son controladas de diversas maneras dentro de la empresa. Las evaluaciones se encuentran determinadas a través de metodologías que son transversales a los ámbitos certificados de la compañía.

Para la evaluación de impactos ambientales Aguas Andinas dispone de una “Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impacto Ambiental”, mientras que para la identificación de los conceptos relacionados con seguridad y salud ocupacional existe la “Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)”. En Operaciones, las medidas de control o de mitigación de los incidentes se encuentran establecidas por los documentos generales de los recintos donde éstos se desarrollen.

Durante 2011, las actividades de transporte significaron un total de 530.797 litros de diesel y 196.296 litros de gasolina. En relación al año 2010, se ve un aumento en las actividades de transporte ya que en diesel se consumieron 747.604 y en litros de gasolina 216.928.



7. ¿Cómo se gestiona el agua? (EN8, EN9, EN10, EN21, EN25, EC2)

En la actualidad se desarrolla un debate sobre la importancia actual y futura del agua para la economía mundial. El motivo de esta preocupación es el efecto que podría tener el cambio climático en la disponibilidad de las reservas de agua dulce, y por ello el cuidado del recurso hídrico se ha vuelto un asunto clave.

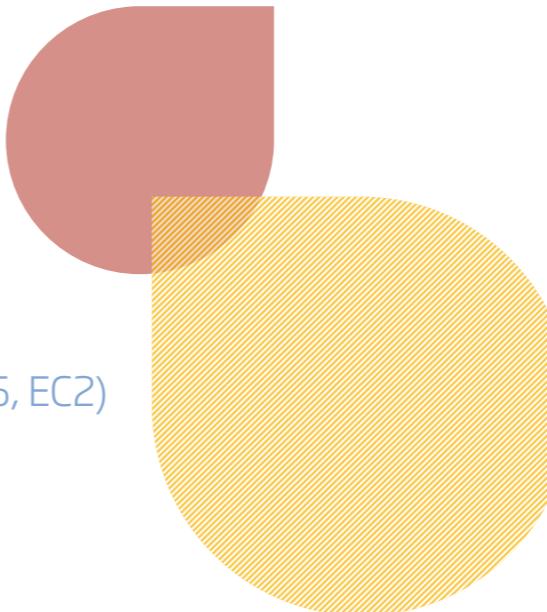
Cuánta agua se usa y de dónde se obtiene ya no es un tema menor. Y en el caso de las empresas sanitarias, este es un asunto vital.

Durante 2011 Aguas Andinas captó el recurso hídrico de diversas maneras: por aguas superficiales correspondieron 658,7 millones de m³; por aguas subterráneas, 102,7 millones de m³; por aguas pluviales no se registran captaciones. Además se incluye el suministro de agua municipal (SPAMA), que corresponde a 0,7 millones de m³.

Las fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación del recurso (esto es porque su volumen de agua es mayor al 5%), durante 2011, son:

FUENTE AFECTADA SIGNIFICATIVAMENTE	VOLUMEN TOTAL DE LA FUENTE DE AGUA	CAPTACIÓN
Río Maipo	30,9% del caudal total	1.611.289.881
Embalse El Yeso	400 millones de m ³	-
Laguna Negra	50 millones de m ³	-
Laguna Lo Encañado	25 millones de m ³	-
Esteros	1.000 l/s	No existe medición de su caudal natural
Canal San Carlos	4,5 m ³ /s (planta La Florida)	-
Pozos	3,5 m ³ /s en Santiago y 1,5 m ³ /s en localidades	En años anteriores no se ha informado su volumen de captación
Río Mapocho	44,9% del caudal total	82.556.669
Estero Hualtatas	100% del caudal total	No existe medición de su caudal natural
Estero Arrayan	39,8% del caudal total	26.346.563

En el caso de fuentes tipo embalse, lagunas y pozos, según el criterio de Aguas Andinas no aplica el concepto de fuente significativa, debido a su capacidad de regulación.



Felipe Barriá, Alcalde Subrogante de la Comuna de Til Til: “¿Qué desafíos tiene la empresa en cuanto a los futuros problemas de crisis hídrica y abastecimiento, sobre todo en la zona de Til Til?”.

Jose Saez Albornoz. Gerente Clientes Zona Maipo

Aguas Andinas tiene, entre otras, la obligación de abastecer de agua potable a gran parte de la Zona Urbana de la Región Metropolitana y, dada la condición de sequía que actualmente enfrenta el país, se han tomado una serie de medidas que apuntan a proteger los acuíferos naturales existentes en la zona, así como también ha desplegado una serie de inversiones que le permiten acceder a mayores niveles de agua para posteriormente potabilizarla y distribuirla a la población.

En el caso de fuentes tipo embalses, lagunas o pozos, no se puede aplicar el concepto de 'fuente significativa', debido a su capacidad de regulación. De acuerdo a la información entregada por el área de Medio Ambiente, en nuestras fuentes de captación de agua no existe flora ni fauna protegidas.

La captación total de aguas llegó en 2011 a 428.121.091 m³, de los cuales 2.747.036 m³ (0,64%) correspondió al volumen de agua reciclada o reutilizada.

Uno de los tópicos relevantes en la gestión del recurso hídrico para una empresa como Aguas Andinas es el manejo de las aguas residuales, es decir, las aguas servidas. Del trabajo de las plantas de tratamiento El Trebal, La Farfana y Trapenses además de las 13 plantas ubicadas en localidades periféricas en operación, se han vertido a diversos cauces un total de 428 Millones de m³ de aguas depuradas. El río que más aguas depuradas recibió en 2011 fue el Mapocho con 381 Millones de m³. Ninguno de los puntos de descarga corresponde a áreas protegidas y/o ricas en biodiversidad.

Plan de Sequía

Para hacer frente a la sequía, Aguas Andinas puso en marcha un plan de acción durante el segundo trimestre, con el fin de llegar a la próxima temporada de deshielo- Este plan de acción ha consistido en realizar acuerdos con los restantes usuarios del río Maipo para optimizar el reparto de agua, habilitar pozos existentes y construir nuevos por un valor de \$4.400 millones, y ejecutar un plan de reducción de pérdidas.

Con estas acciones se redujo, a partir de julio, el aporte necesario del Embalse El Yeso que finalizó el año con 90 Hm³ , habiendo tenido un mínimo de 57 Hm³ a mediados de octubre.

Planta Mapocho

La Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Mapocho se localiza en la comuna de Padre Hurtado, Provincia de Talagante, en terrenos contiguos a la Planta de Tratamiento El Trebal

Esta instalación -que estará operativa durante el primer semestre de 2012- forma parte de la infraestructura sanitaria contemplada en el plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago. Aportará una capacidad de tratamiento de 2,2 m³/s, con lo cual se alcanzará la meta del 100% del saneamiento de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Región Metropolitana.

La tecnología utilizada en la planta Mapocho corresponde a lodos activados convencionales con digestión anaeróbica. Cabe destacar la incorporación de un proceso de hidrólisis térmica de lodos, que facilita su posterior digestión, como también la generación eléctrica utilizando el biogás producido.

Para su funcionamiento se introdujeron mejoras significativas. A saber, la Línea de Agua contempla una unidad de pre tratamiento única para las plantas Trebal y Mapocho, cubierta y dotada de desorización, con la posibilidad de poder tratar separadamente las cuencas norte y sur que abastecen a la instalación.

En lo que respecta a la Línea de Lodos se introduce la operación con carguío automático.

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios (EN26)

PRODUCTO	INICIATIVAS	TIPO DE IMPACTO	2011	SUPUESTO UTILIZADO
Instalación de biofiltro en Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Talagante	Se cubrieron los biofiltros de la planta Talagante. Se instalaron cúpulas sobre los filtros biológicos de manera de capturar los gases odorantes y enviarlos a tratamiento de olores	Olores	Se reducirán los olores de la planta en un 90%, aproximadamente	Este porcentaje se calcula sobre la base de mediciones realizadas por el método de "Paneles de olor"
Construcción Emisario Farfana Trebal	Durante 2011 se construyó el emisario que permitirá transportar aguas servidas que se descargan al río Mapocho, sin tratamiento previo, hacia la planta Mapocho en la cual serán tratadas	Contaminación de cursos naturales	reducción del 100% se producirá en el año 2012	Se descontamina el 100% de la cuenca
Construcción de la Planta de Tratamiento de AS Mapocho	Durante 2011 se continuó construyendo la planta Mapocho, la cual permitirá tratar el 100% de las aguas servidas de la cuenca Maipo-Mapocho	Contaminación de cursos naturales	La reducción del 100% se producirá en el año 2012	Se descontamina el 100% de la cuenca
Construcción CIGB El Rutal	Durante 2011 se continuó construyendo el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal, el cual permitirá recibir biosólidos de las plantas del Gran Santiago, ya sea para secado y disposición, o para re-uso interno o externo	Aumenta la seguridad de disposición de lodos de la Región Metropolitana al tener un lugar propio que puede recibir lodos a todo evento	La operación de este centro está prevista para el año 2012	Los lodos que no puedan ser dispuestos en otros lugares autorizados o utilizados en re-uso benéfico podrán ser dispuestos o re-usados en el CIGB EL Rutal

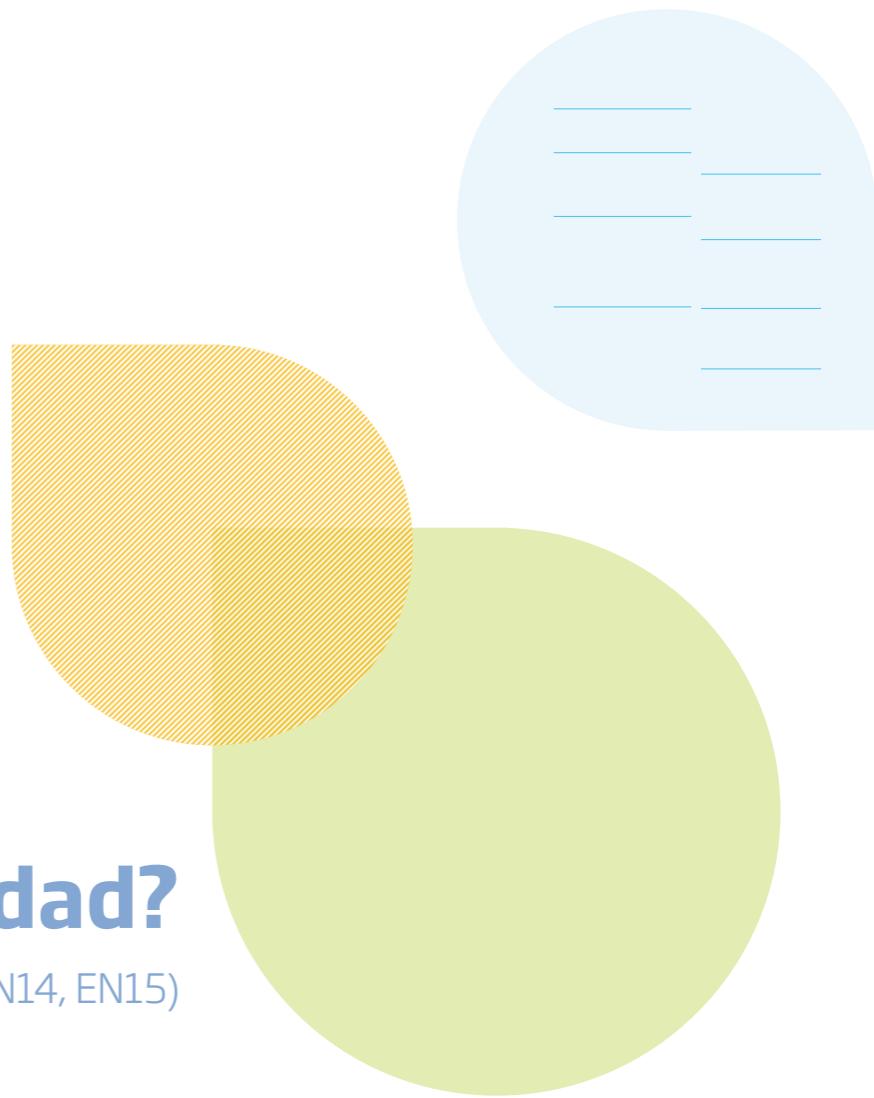
8. ¿Cómo protege Aguas Andinas la biodiversidad?

(EN11, EN12, EN13, EN14, EN15)

La gestión ambiental socialmente responsable incluye lógicamente la administración sustentable de zonas protegidas y no protegidas en las cuales existan buenas condiciones para la biodiversidad, es decir, para la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra, y los patrones naturales que la conforman.

En el caso de Aguas Andinas existen cinco zonas de protección terrestre de estas características. Los detalles de su manejo, que en todos corresponde a operaciones gestionadas por la compañía en razón de su propiedad sobre ellos, son los siguientes:

ZONA	ORGANISMO PROTECTOR	SUPERFICIE DEL CENTRO OPERATIVO
Parque Natural Aguas de Ramón	CORFO	3.000 hectáreas
Embalse El Yeso	Aguas Andinas	1.142 hectáreas
Laguna Negra	Aguas Andinas	14.770 hectáreas
Laguna Medioambiental Planta La Farfana	Aguas Andinas	15 hectáreas
El Canelo	Aguas Andinas	20 hectáreas





En el período reportado no se registraron impactos significativos en la biodiversidad ni en los espacios naturales protegidos o no protegidos, que pudieran haberse derivado de las actividades de la empresa. Por lo mismo, tampoco se registran acciones de restauración en ninguna de las áreas naturales que están bajo su administración, ni tampoco en áreas cercanas a las operaciones, pues no han afectado de un modo significativo hábitats naturales.

En el caso de las especies animales en las zonas afectadas por las operaciones, de acuerdo a un estudio realizado en 2011 por Aves Chile en la Laguna Ambiental de la Planta La Farfana, las aves de ambientes acuáticos encontradas fueron (a diciembre de 2011):

ORDEN	NOMBRE COMÚN	ABUNDANCIA ABSOLUTA (N)	ABUNDANCIA RELATIVA(%)
Anseniformes	Pato colorado	1	0,1
Anseniformes	Pato cuchara	16	4,0
Anseniformes	Pato gargantillo	2	0,4
Anseniformes	Pato jergón chico	1	0,3
Anseniformes	Pato jergón grande	14	3,6
Anseniformes	Pato rama pico delgado	96	24,6
Anseniformes	Pato rana pico ancho	7	1,8
Anseniformes	Pato real	11	2,7
Charadriiformes	Gaviota caguil	5	1,3
Charadriiformes	Gaviota de Franklin	70	17,9
Charadriiformes	Pollito de Mar rojizo	1	0,1
Charadriiformes	Queltehue	8	2,1
Gruiformes	Tagua	95	24,3
Gruiformes	Tagua Chica	2	0,5
Gruiformes	Tagua de frente roja	17	4,2
Gruiformes	Pidén	1	0,1
Podicipediformes	Pimpollo	6	1,4
Podicipediformes	Blanquillo	41	10,6
TOTAL		394	100

Riqueza, Abundancia absoluta y relativa de las aves de ambientes acuáticos encontradas en el mes de Diciembre de 2010, en la Laguna Ambiental de la planta La Farfana

*Estudio realizado trimestralmente

De las especies monitoreadas en la Laguna, solo dos se encuentran en alguna categoría de conservación chilena: el Pato Gargantillo, clasificado como 'Raro', y el Pato Cuchara, clasificado como 'Inadecuadamente conocida

¿Ha enfrentado Aguas Andinas alguna multa por temas ambientales? (EN28)

ÓRGANO SANCIONADOR	MOTIVO DE LA INFRACCIÓN	MONTO	ESTADO
COREMA Región Metropolitana	Resolución COREMA N° 237-2010. La COREMA Metropolitana inició un procedimiento de sanción contra Aguas Andinas, por eventual incumplimiento de la RCA N° 367-2009, que aprueba el Proyecto del "Mejoramiento Integral del Servicio de Agua Potable de Calera de Tango" al construir un estanque de agua potable no autorizado. Se presentaron descargos, los cuales a la fecha no han sido resueltos.	No aplica por ahora	Pendiente resolución que se pronuncie sobre los descargos
CEA (Comisión de Evaluación Ambiental)	Mediante Res. 057-2011, la CEA de la Región Metropolitana inició un procedimiento de sanción contra Aguas Andinas, por eventual incumplimiento de la RCA N° 458-2001, que aprueba el Proyecto de la "Planta de Aguas Servidas La Farfana", al constatarse el eventual incumplimiento del numeral 9.2 que impone medida de mitigación. Se resolvió el procedimiento de sanción multando a Aguas Andinas con 500 UTM. Dicha sanción fue impugnada.	No aplica por ahora	Pendiente resolución que se pronuncie sobre el recurso interpuesto
SEREMI de Salud RM	Mediante resolución de la SEREMI de Salud de la Región Metropolitana 2011 se sancionó a Aguas Andinas por la eventual infracción relativa a incumplimiento de parámetros de material particulado en planta de electrógenos. Fueron presentados descargos, los cuales fueron rechazados (proceso de sanción iniciado en 2010).	10 UTM	Procedimiento terminado
SEREMI de Salud RM	Mediante resolución de la SEREMI de Salud RM 2011, se sancionó a Aguas Cordillera por la infracción relativa a incumplimiento de parámetros de material particulado en planta de electrógenos. Fueron presentados descargos los cuales fueron rechazados (proceso de sanción iniciado en 2010).	10 UTM	Procedimiento terminado
SEREMI de Salud RM	Mediante resolución de la SEREMI de Salud RM 2011, se inició un sumario sanitario en orden a determinar si Aguas Cordillera incumplió órdenes emitidas por la SEREMI de Salud RM en relación a una sentencia previa.	No aplica por ahora	Pendiente resolución que resuelva los descargos



La relación con
sus proveedores

06





Algunas veces las empresas no cuentan por sí mismas con los recursos o el personal necesarios para realizar todas sus labores. Tal vez porque algunos insumos son elaborados por otras organizaciones, o porque ciertos trabajos requieren especialidades distintas de las que poseen sus colaboradores, en aquellos casos una compañía debe buscar opciones complementarias en el mercado.

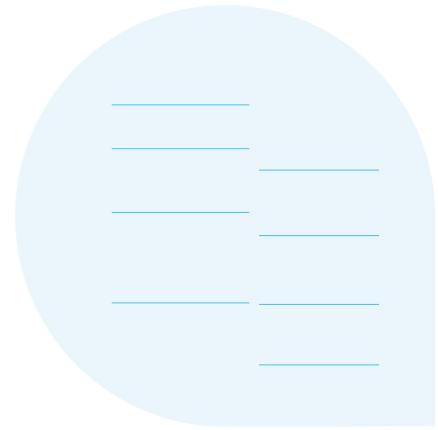
1. ¿Cómo se relaciona Aguas Andinas con sus proveedores?

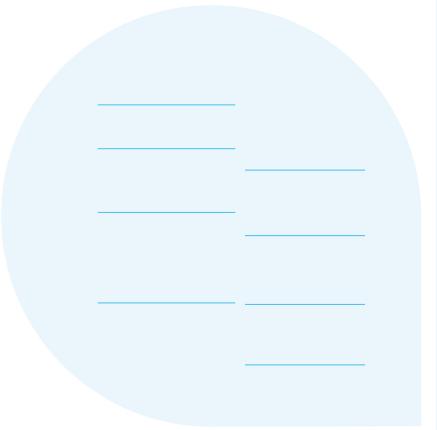
En el marco de la sostenibilidad, las empresas no solo deben ofrecer las mejores condiciones posibles a sus propios trabajadores sino también a los diversos agentes de mercado, incluyendo a sus proveedores. Y es que una organización socialmente responsable toma en cuenta a sus grupos de interés (stakeholders) para la elaboración de sus estrategias y el cumplimiento de sus objetivos. Como se verá en las páginas siguientes, Aguas Andinas es un ejemplo de este enfoque.

Alineándonos a la política de Responsabilidad Social de Agbar, nos comprometemos con los proveedores a:

- Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.
- Promover la transparencia en las relaciones y mantener criterios objetivos de selección.
- Fomentar las prácticas de sostenibilidad.

Proveedores son las personas o empresas que abastecen a Aguas Andinas de bienes o servicios útiles o necesarios, para el desarrollo de su actividad o negocio principal.





2. ¿Cuáles son los procedimiento de compra hacia los proveedores? (EC6)

Probablemente todos aquellos que han sido proveedores de una empresa se han preguntado cuáles son los criterios de elección y valoración de las propuestas, o qué tan transparentes son los procesos. La inquietud es lógica pues nadie querría hacer negocios con una empresa que oculta información o que toma decisiones de manera dudosa.

En el caso de Aguas Andinas, y de acuerdo con los principios de sostenibilidad del Grupo Agbar, las políticas de compras están orientadas hacia la optimización de los costos así como a fomentar la transparencia. Esto significa que no se privilegia ninguna de estas variables, sino que todo proceso de compra debe valorar ambas por igual.

Además, dado que estos asuntos han sido regulados por la legislación chilena, las compras o proyectos de montos superiores a 5.000 UF + IVA son licitadas en forma pública, y en ellas

Optimizar costos y fomentar la transparencia: Claves del trabajo con proveedores.

pueden participar tanto proveedores locales como extranjeros.

Algunas veces los proveedores ofrecen servicios a las empresas. Para estas situaciones, que involucran a su vez a las personas que trabajan para los proveedores, Aguas Andinas establece la obligación de cumplir con todas las disposiciones legales, particularmente aquellas relativas a seguridad, previsión y derechos laborales.

Del mismo modo, los proveedores deben comprometerse a cumplir sin excepciones las normas sobre trabajo infantil.

El valor que Aguas Andinas otorga a la transparencia y la confianza se refleja también en el control de sus vínculos con proveedores. En caso de incumplimiento, estos deben asumir todas las responsabilidades que puedan derivarse ante infracciones a la legislación laboral. Lo mismo sucede con eventuales daños y perjuicios económicos de cualquier tipo hacia terceros, derivados de negligencias o infracciones.

Durante 2011 las actividades operativas de Aguas Andinas correspondientes a proveedores significaron un monto total de \$175.643.242.944, de los cuales alrededor del 98% fueron asignados en la Región Metropolitana, mientras que el resto (\$2.530.024.008) se utilizó en operaciones en otras zonas del país.





3. ¿Qué hace Aguas Andinas por la seguridad de sus proveedores?

Uno de los temas más relevantes en la gestión de personas en las organizaciones es la seguridad. Cuando hay fallas o negligencias, accidentes y daños, el impacto no solo es en los afectados sino también en la sociedad en general, que se pregunta qué hacen las empresas para proteger a sus trabajadores. Hablar de desarrollo sostenible implica abrir el abanico de la seguridad también hacia los proveedores y contratistas, y por eso Aguas Andinas los ha considerado entre sus políticas, relativas a estas materias.

Durante el año 2011, nos toco enfrentar un momento de consternación y reflexión, debido a dos accidentes con resultado de muerte que nos impulso a reconducir acciones tendientes a fortalecer la relación de trabajo en materias de seguridad y salud ocupacional con nuestros contratistas.

Queremos expresar nuestro mas sentido pésame a sus familias y compañeros de trabajo.

En 2009 se puso en marcha un plan de fortalecimiento de la seguridad y prevención de riesgos cuyos principales objetivos fueron mejorar el sistema de control y fiscalización en terreno de las empresas contratistas, fijar mecanismos de acreditación de las competencias de los contratistas en materias de seguridad y salud ocupacional, y elaborar un plan de capacitación masiva para los administradores de contrato, referida a responsabilidad administrativa, civil y penal. El fruto de este proyecto es el “Reglamento Especial de Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas del Grupo Aguas y Empresas Relacionadas”.

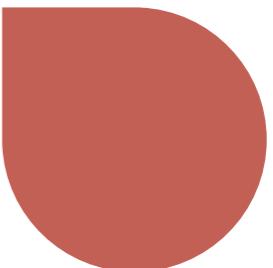
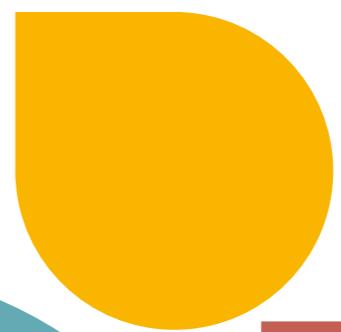
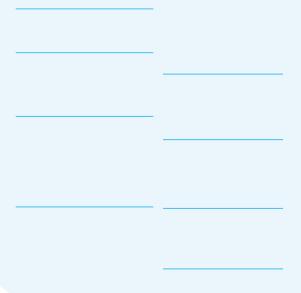
Entre otras cosas, dicho Reglamento identifica una serie de condiciones de seguridad para los contratistas en labores específicas, como los trabajos subterráneos y de cámaras, los realizados en carreteras, vías concesionadas o públicas, el transporte de materiales y de personal, los trabajos de excavación, el uso de maquinarias,

herramientas y cables, el manejo de sustancias peligrosas y los trabajos en altura.

Como medidas de control, el Reglamento establece diversas instancias, como reuniones de prevención de riesgos, evaluaciones de desempeño y protocolos de seguridad. La intención es que los principios de transparencia y fomento de las prácticas de sostenibilidad se apliquen en todas las instancias.

¿A QUIÉNES PROTEGE EL REGLAMENTO?

La gestión de seguridad y salud ocupacional de los proveedores y contratistas considera a aquellos vinculados a la empresa por contratos o servicios permanentes y habituales (es decir, de más de 30 días de duración), por contratos de obras o servicios de duración menos de 30 días, y también en situaciones especiales como emergencias, las cuales deben ser calificadas como tales por el gerente, subgerente o jefatura de cada área.



Dado que el fomento de la sostenibilidad exige la participación comprometida de todos los agentes involucrados, Aguas Andinas exige a las empresas contratistas cumplir ciertos requisitos, como tener procedimientos estandarizados y permisos de trabajo seguro, así como registros de vacunación pertinentes y de charlas informativas y educativas con sus trabajadores. Además es necesario que dispongan de programas de gestión de seguridad y salud ocupacional que determinen actividades de prevención, los cuales, si bien deben ser realizados por expertos de la propia empresa contratista, son validados por Prevención de Riesgos del Grupo Aguas.

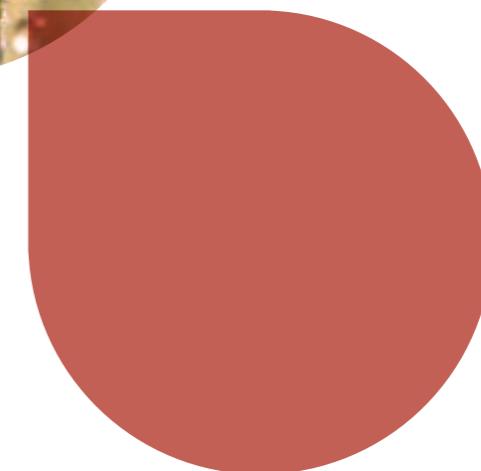
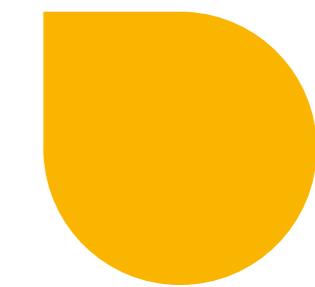
Finalmente, para cumplir con la normativa vigente en Chile (Ley N° 20.123, de Subcontratación), durante 2011 Aguas Andinas trabajó con la empresa proveedora Clever en la implementación de un proyecto piloto y en la construcción de un modelo que permita controlar el cumplimiento

de las normativas vigentes, tanto en los aspectos vinculados a la subcontratación como en lo relativo a prevención de riesgos, higiene, seguridad y calidad. Este proyecto piloto contempla el control de 14 contratos, equivalentes a 12 proveedores.

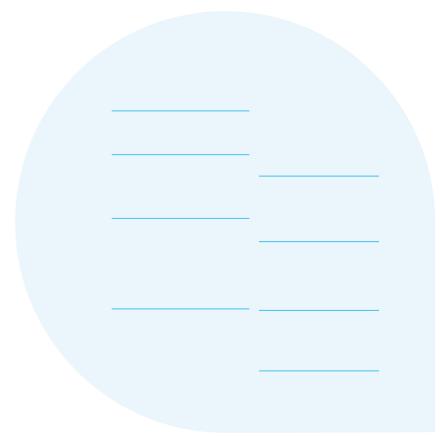
3.1 ¿Existen riesgos potenciales en la gestión de proveedores?

Los temas de seguridad laboral e industrial no solo consisten en la prevención y la educación. También es necesario identificar, reconocer y anticipar las situaciones de riesgo potencial, pues así toda la organización estará preparada y se fomentará una cultura del cuidado más que de la reparación.

En el caso de Aguas Andinas y sus proveedores, existen tres áreas de posibles riesgos asociados: los temas medioambientales, los de calidad del servicio y la seguridad de las operaciones.



AMBITOS	RIESGO ASOCIADOS	ACCIONES EN DESARROLLO
Medio Ambiente	Servicios que implican contaminación ambiental.	Planes de Emergencia, Sistema de Evaluación de Impacto (I9.300), Evaluaciones a Proveedores, Solicitud de Certificación para Licitaciones especiales que aborden el tema de Medio Ambiente.
Calidad del servicio	Servicios estratégicos que puedan alterar el proceso de producción del rubro.	Evaluación de Proveedores y Planes de Emergencia.
Seguridad	Servicios de alto riesgo para trabajadores subcontratados.	Fiscalización de Normas por parte de Prevención de Riesgos y Sistema para la aplicación de la Ley de Subcontratación por parte de Abastecimiento e Inmueble; "Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas del Grupo Aguas".



4. ¿Cómo se gestiona la relación con nuestros proveedores?

4.1. ¿Qué es el Plan de Desarrollo de Proveedores (PDP)?

Cuando se habla de 'gestión' lo primero que viene a la mente es el logro de objetivos en la administración de un negocio. Tradicionalmente se entiende que las empresas bien gestionadas son eficientes y rentables, y por eso la mayoría de los enfoques de gestión apunta a la optimización de recursos. En esta línea, la sostenibilidad implica el involucramiento de las organizaciones con sus grupos de interés, incluso en los ámbitos administrativos, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas. En el caso de Aguas Andinas, un ejemplo de esto es la elaboración del Plan de Desarrollo de Proveedores (PDP).

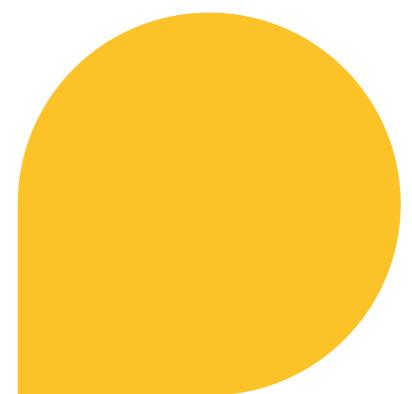
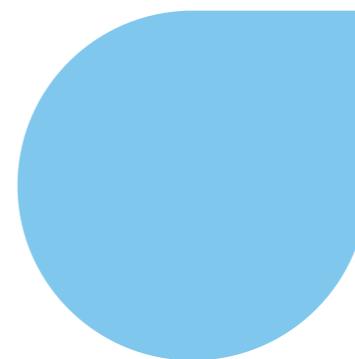
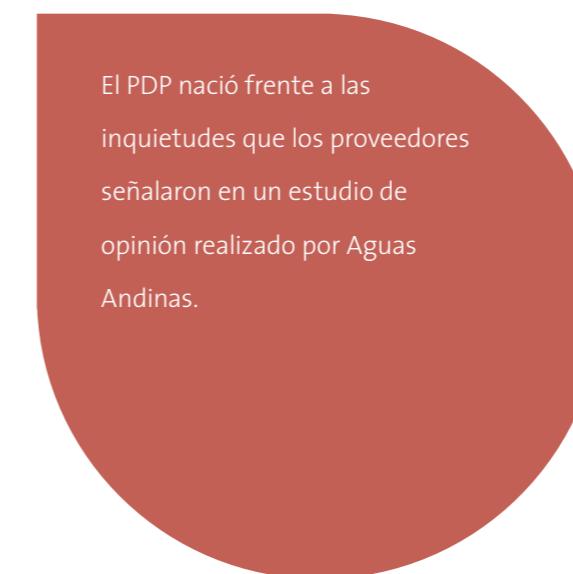
Como resultado de un focus group realizado el año 2010, en 2011 se ha trabajado en un Plan de Proveedores que incluye tres ámbitos: la integración de estos a las políticas de sostenibilidad y gestión

de la compañía, la gestión eficiente y sostenible de la subcontratación y el ya mencionado Plan de Desarrollo.

Los resultados del focus group dieron cuenta del interés de los proveedores por involucrarse en la visión de la compañía, de sus inquietudes respecto de la claridad y transparencia de los procesos de licitación, las condiciones de trabajo y su planificación, y de la necesidad de aumentar la fidelización y el alineamiento en torno a las estrategias de Responsabilidad Social.

Una de las respuestas a estas inquietudes fue el nacimiento del PDP, iniciativa que cuenta con apoyo de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y que busca canalizar esfuerzos en la integración de las empresas proveedoras.

Los objetivos de este plan son fortalecer el vínculo del Grupo Aguas con sus proveedores en



Camilo Leiva, proveedor de Aguas Andinas (Manpower): “¿Han considerado que externalizar servicios menos costosos y de menos calidad les puede provocar una falla en la calidad en la entrega de servicios como empresa?”.

Miguel Ángel Zarza, Gerente Corporativo de Finanzas y Abastecimiento:

“La externalización de servicios se hace bajo la premisa de que la especialización del subcontratista permite lograr una eficiencia mayor, difícilmente alcanzable cuando se carece del conocimiento específico y de los medios especializados de que dispone el proveedor o contratista. No obstante, si esta eficiencia no es real o no se logra, lo que a veces sucede cuando la subcontratación es vista como una mera estrategia de reducción de costos, efectivamente hay un deterioro de la calidad. En Aguas Andinas nos esforzamos por planificar, desarrollar y evaluar las mejores condiciones para la relación con proveedores, reduciendo el riesgo de que algo así ocurra”.

la categoría de Pequeñas y Medianas Empresas (PyME, empresas con ventas inferiores a 100 mil UF anuales); alinear sus intereses con las del Grupo; disminuir los riesgos propios de la gestión de subcontrataciones en materias de calidad, prevención de riesgos, responsabilidades laborales y de administración de contratos.

La metodología del PDP, que se ejecutará en 2012, supone una fase inicial de diagnóstico en la cual se identificarán los temas prioritarios, así como las brechas existentes entre los diversos enfoques de gestión y la elaboración del plan mismo, todo lo cual será apoyado por una serie de actividades de motivación y fidelización. La etapa de desarrollo de la iniciativa, que tiene un plazo estimado de hasta tres años, busca cerrar las brechas y apoyar la formación de las capacidades requeridas.

Se espera que este proyecto entregue beneficios a todos los actores involucrados. En el caso del Grupo Aguas, permitirá aplicar en forma concreta los lineamientos de Agbar en materia de sustentabilidad y mejorar el proceso de abastecimiento (calidad, costos, plazos); para las PyME significará un fortalecimiento de sus sistemas de gestión, así como mejoras en la productividad y competitividad; para la sociedad, redundará en generación de empleo y fomento del emprendimiento, además de convertirse en aporte al desarrollo de la economía, y para el Gobierno, concretizará la aplicación de políticas de acción social.



¿Cómo se vinculan los derechos humanos y la sustentabilidad de proveedores? (HR1, HR2)

En el caso de Aguas Andinas, todos los contratos visados por la Gerencia Corporativa de Asuntos Jurídicos son evaluados en el cumplimiento de la legislación y normativa vigentes, a lo que se suman los requisitos y obligaciones hacia proveedores señaladas en el Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Contratistas del Grupo Aguas y Empresas Relacionadas”.

En cuanto a acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos, o que hayan sido objeto de análisis en esta materia, si bien Aguas Andinas no realiza inversiones de este tipo su compromiso se manifiesta en las diversas iniciativas mencionadas.

4.3. ¿Cómo se evalúa la gestión de proveedores?

El hecho de que una gestión sustentable considere las necesidades y expectativas de los grupos de interés no significa que se pierda el foco en la eficacia y la rentabilidad. Al contrario, se espera que este esfuerzo mejore los resultados de la empresa, junto con sus relaciones con la sociedad. Por ello toda gestión debe considerar igualmente alguna forma de evaluación.

En la actualidad el Grupo Aguas cuenta con un Sistema de Gestión Integrado gracias a la aplicación de diversas normas de certificación de procesos (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), a partir de las cuales el suministro de bienes y servicios contratados por la compañía apoyan el cumplimiento de los protocolos de operación.

Como complemento se han desarrollado estándares que establecen pautas para las evaluaciones periódicas, buscando mejoras en los planes de acción. Dentro del proceso de estandarización existe una evaluación en períodos anuales, con el fin de mantener constantes mejoras del sistema, la cual se aplica a los proveedores que prestan servicios a la gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y la gerencia Corporativa de Operaciones.

Esto es apoyado y complementado por la plataforma Isosystem Suite, que contiene y mantiene la información necesaria para el proceso de control y auditoría del Sistema de Gestión Integrado. El valor de dicha plataforma radica en que es un sistema multiusuario y multidepartamental que garantiza un control de ‘no conformidades’ y acciones preventivas y correctivas, con gran agilidad y confiabilidad.





07

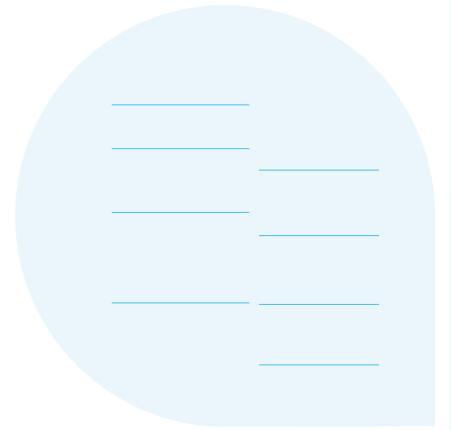


Desarrollo
laboral
en Aguas
Andinas



LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN

Una de las variables que debe considerar toda empresa socialmente responsable es el cuidado y respeto por sus trabajadores. En las páginas siguientes, se mostrará qué hace la compañía por crear y mantener las mejores relaciones laborales posibles.



1. ¿Cuáles son los principios de la gestión de personas en Aguas Andinas? (DMA)

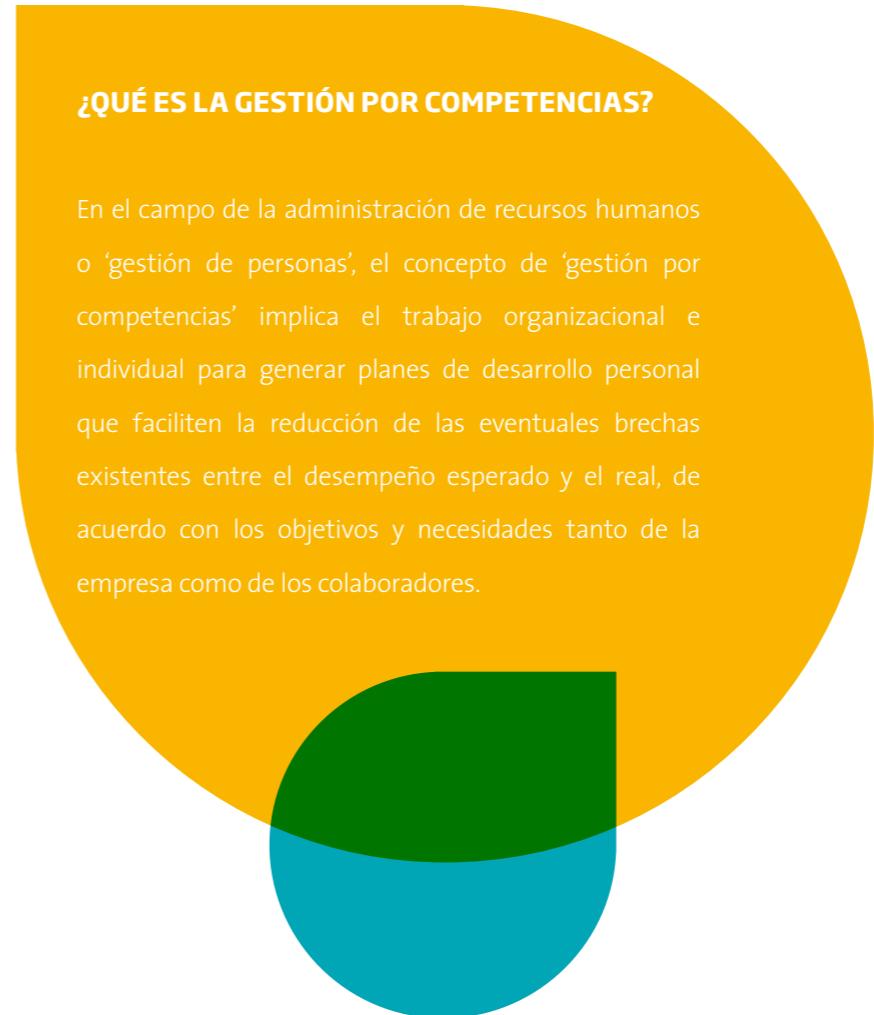
La gestión de prácticas laborales y de desarrollo de personas en una organización corresponde al ámbito de la sostenibilidad conocido como 'dimensión social'. Entre sus contenidos relevantes se encuentran la definición de objetivos y resultados durante el período reportado, las políticas y estrategias empleadas, las estructuras organizacionales responsables de su aplicación y el detalle de los procedimientos y prácticas de la empresa en la materia.

En el caso de Aguas Andinas, una empresa que entre sus valores define el desarrollo interno como el resultado de una gestión basada en ambientes de trabajo que fomentan la iniciativa y la creatividad, las personas son vistas como uno de los principales agentes de dicho desarrollo.

En este marco, Aguas Andinas se ha planteado el desafío de ofrecer las mejores condiciones

posibles, con beneficios orientados al mejoramiento de la calidad de vida, promoviendo relaciones laborales directas y enriquecedoras, así como instancias de formación permanente para sus colaboradores y políticas de seguridad en todos los procesos de trabajo.

Este enfoque ha tenido una evolución progresiva. Así como el año 2008 se caracterizó por la implementación del sistema de gestión de desempeño Crecer, basado en una gestión por competencias, el 2011 se define por el diseño e implementación del Plan Da Vinci. Éste consiste en una hoja de ruta para el cambio organizacional necesario en la adaptación a las condiciones del entorno competitivo, cuyo alcance es global en la empresa pero que en el ámbito de la gestión de personas incluye el trabajo con los colaboradores en dos áreas básicas: calidad de vida y gestión del talento.





En materia de calidad de vida el objetivo es convertir a Aguas Andinas en un mejor lugar para trabajar, equilibrando las exigencias laborales con la vida familiar y personal. Tras una serie de acciones realizadas durante 2011, al finalizar el año la empresa fue distinguida como “Empresa Iguala”, reconocimiento otorgado por el Gobierno de Chile a las organizaciones comprometidas con la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en su espacio laboral.

El Programa Iguala

El Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, conocido como “BLP-Sello Iguala”, es una iniciativa permanente del Servicio Nacional de la Mujer (Sernam) creada durante el gobierno de Michelle Bachelet para contribuir a la participación, el posicionamiento y la mejora de la calidad del empleo de las mujeres, buscando disminuir las barreras que las afectan, coordinando acciones entre los actores clave de los sectores público y privado.

Entre sus objetivos están promover y difundir buenas prácticas laborales con equidad de género en empresas y promover la conciliación entre vida laboral, familiar, personal para hombres y mujeres, en una lógica de la corresponsabilidad. Para 2012 se espera la promulgación por parte del INN de la Norma de Buenas Prácticas Laborales, en la cual pretendemos certificarnos.

Carolina Pérez Muller, SERNAM:

¿Cómo aporta la incorporación del enfoque de género a la gestión de personas en Aguas Andinas?“.

María Elena Sanz, Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional

Nuestro entorno es cada vez más complejo y nos presenta nuevos retos e incertidumbres. Por eso, es muy importante enfocarse en las personas, en sus conocimientos y talentos. Hombres y mujeres con sus diferencias aportan diversidad y enriquecen nuestras organizaciones.

La diversidad aporta un gran valor a los equipos de trabajo, diferentes formas de enfocar los problemas, diferentes estilos de tomar decisiones, diferentes modelos de liderar y gestionar equipos.

Con respecto a la gestión del talento, segundo eje del Plan Da Vinci en materias laborales, se busca diseñar un plan de desarrollo profesional individual que complemente las evaluaciones del sistema de gestión de desempeño Crecer, mediante un modelo integral que incluya la gestión individual, los planes de sucesión y de formación corporativa.

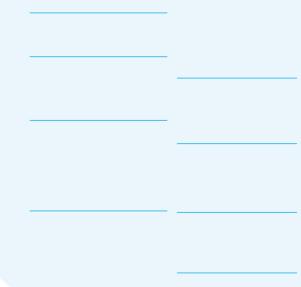
La realización del Plan Da Vinci requirió durante 2011 una serie de actividades de difusión y encuentro, con el fin de que toda la organización conociera e internalizara sus objetivos y participara en la evaluación de sus avances. Una de estas actividades fue la iniciativa “Café

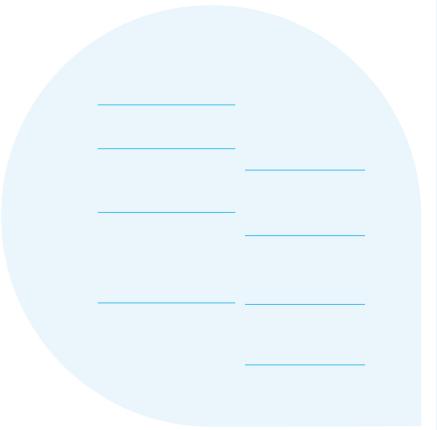
con...”, espacio de comunicación directa entre colaboradores y la alta dirección de Aguas Andinas: una vez al mes un grupo de técnicos y profesionales se reunió con un miembro de la dirección para conversar, compartir y analizar temas de su interés.

En materia laboral, las intenciones de Aguas Andinas son ambiciosas: ser un buen lugar para trabajar también exige ser un reclutador de talento, y esto implica disponer de prácticas de alto nivel en la gestión y selección de personas. Entre las acciones realizadas con este objetivo se cuentan la promoción de buenas prácticas laborales con equidad de género (Iguala); la

formación en las nuevas tendencias de gestión a través del Managing XXI, comunidades de prácticas y redes sociales; las charlas orientadas a temas de conciliación de vida laboral y familiar; el diseño y difusión de un protocolo de acoso laboral; y la formalización de apoyo a ramas deportivas y de recreación.

El siguiente desafío de Aguas Andinas será optar a la certificación en la norma chilena NCh sobre Sistemas de Gestión de igualdad de género y conciliación de vida laboral, familiar y personal, que le permitirá obtener el **SELLO IGUALA-CONCILIACIÓN** por parte del Sernam, a partir del segundo semestre de 2012.



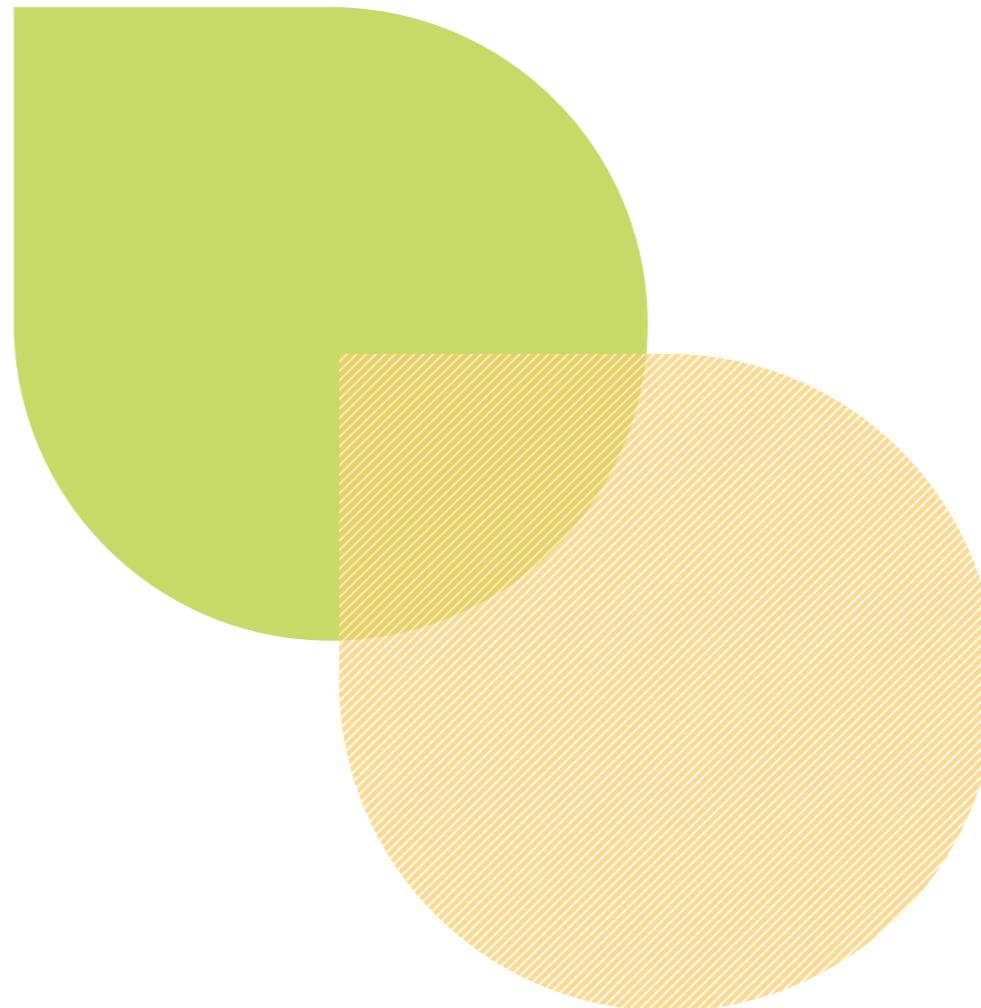


2. ¿Quiénes son los colaboradores de aguas andinas?

2.1. ¿Cómo son las personas que trabajan en la compañía? (LA1, LA13)

En la gestión de personas el concepto 'dotación de personal' se usa para referirse a la cantidad de trabajadores de una organización. En el año 2011, Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue contaron en total con la participación de 1.155 colaboradores..

De esos colaboradores, la totalidad posee contratos indefinidos y de jornada completa, lo que implica una mantención del índice reportado en 2010 y da cuenta del compromiso de la empresa por mantener las mejores condiciones de estabilidad laboral.





La amplia mayoría de los trabajadores de Aguas Andinas (78%) son hombres, tendencia que se replica en todas las filiales del grupo y que, por lo demás, es común entre las empresas del sector sanitario. La tabla siguiente da cuenta de la distribución de los colaboradores por estamento, y en ella se advierte que la mayor presencia masculina se da en todos los segmentos, con la excepción del Administrativo. La gran diferencia en el estamento Operario se explica por las condiciones de género asociadas al trabajo de faena.

Con respecto a la edad, la mayoría de los colaboradores de Aguas Andinas (57,3%) tiene entre 30 y 50 años, y entre ellos el 53,3% son técnicos y profesionales. Si a esta cifra se suman los porcentajes que corresponden a jefaturas y ejecutivos se advierte que el 69,8% de este grupo etario participa en equipos de ejecución de alto nivel en las operaciones de la empresa. En el caso del segmento de menores de 30 años, el porcentaje de 38% corresponde al estamento de Operarios.

Desglose de la dotación de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, por sexo y estamento (2010-2011)

ESTAMENTO	2010				2011			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ejecutivos	50	5,43	4	1,61	48	5,30	4	1,61
Jefatura	77	8,37	29	11,65	74	8,17	33	13,25
Profesional	229	24,89	86	34,54	230	25,39	84	33,73
Técnico	223	24,24	64	25,70	221	24,39	65	26,10
Administrativo	43	4,67	61	24,50	41	4,53	54	21,69
Operario	298	32,39	5	2,01	292	32,23	9	3,61
TOTAL	920	100	249	100	906	100	249	100

Desglose de la dotación de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, por edad y estamento (2011)

ESTAMENTO	Menos de 30		Entre 30 y 50		Más de 50	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ejecutivos	-	-	30	4,53%	22	5,90%
Jefatura	1	0,83%	79	11,93%	27	7,24%
Profesional	43	35,83%	189	28,55%	82	21,98%
Técnicos	27	22,50%	164	24,77%	95	25,47%
Administrativos	3	2,50%	54	8,16%	38	10,19%
Operarios	46	38,33%	146	22,05%	109	29,22%
TOTAL	120	100%	662	100%	373	100%

*Los datos consideran a los trabajadores de la filial ESSAL.

El porcentaje de colaboradores mayores de 50 años (32,3%) es indicio de la estabilidad laboral y de las condiciones de desarrollo de carrera existentes en Aguas Andinas, sobre todo considerando que entre ellos la mayoría pertenece al grupo de Operarios

2.2. ¿Cómo se establecen las remuneraciones en Aguas Andinas? (LA14, EC5)

Desde el año 2010, la Subgerencia de Compensaciones y Beneficios ha estado trabajando en un piloto modelo de la Política de Compensaciones de Aguas Andinas. Esta tiene como objetivo gestionar las compensaciones de una manera objetiva, mediante el desarrollo de una metodología que considere tanto factores internos como de mercado (cargos, tendencias, modelos, etc.); la intención es contar con una herramienta dinámica y flexible que avance hacia una política consistente en su diseño y aplicación, facilitando la atracción, motivación y retención de los trabajadores de alto potencial y rendimiento.

El diseño del modelo de Compensaciones se focaliza en la renta de los colaboradores, según su estamento o nivel salarial, y tanto los elementos fijos como los variables. Un ejemplo de Política de Renta Variable es el pago en función de objetivos grupales, transversales e individuales, que son definidos por la estrategia de la organización y establecidos de mutuo acuerdo entre jefaturas y los colaboradores.

Igualmente se implementan acciones de Movilidad Interna: cuando se genera una vacante, la prioridad es buscar candidatos al interior de la organización, realizando una búsqueda externa cuando los cargos requieran conocimientos y competencias específicas que no se encuentren en la organización.

Por otra parte, el modelo o práctica de remuneraciones de Aguas Andinas también se expresa en el “Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad”, el cual establece los derechos, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa.

En dicho documento, que sigue las disposiciones dadas por la legislación chilena en materia laboral, se indica que los trabajadores recibirán como remuneración un sueldo base, asignaciones, bonificaciones y demás beneficios que estén establecidos en sus respectivos contratos, sean colectivos o individuales, y que el monto mensual de dichas remuneraciones no podrá ser inferior al ingreso mínimo legal vigente, si la jornada es completa, o a la parte proporcional, si la jornada es parcial.

Del mismo modo, el Reglamento explica las condiciones legales de entrega las remuneraciones, incluyendo descuentos legales y retenciones, transparencia del proceso y reajustes.

Una de las metas de Aguas Andinas en materia laboral es que no existan diferencias salariales significativas entre hombres y mujeres. La tabla siguiente muestra la evolución de las remuneraciones entre 2010 y 2011.

Es relevante destacar que la relación de salarios base en el segmento Administrativo, único espacio donde las mujeres superan a los hombres; esto se explica por la presencia de cargos especializados, de confianza y mejor remunerados, como sucede con las secretarías de gerencias.

Relación entre salario base⁽¹⁾ de hombres y mujeres, desglosado por estamento

ESTAMENTO	2010			2011		
	Renta hombres	Renta mujeres	%Renta mujeres respecto del salario base hombres	Renta hombres	Renta mujeres	%Renta mujeres respecto del salario base hombres
Ejecutivos	4.453.694	3.842.325	86	4.673.238	4.087.457	87,47
Jefatura	2.559.991	2.182.396	85	2.702.962	2.365.091	87,5
Profesional	1.880.134	1.699.332	91	1.845.300	1.550.236	84,01
Técnico	1.273.547	1.015.327	91	1.142.628	992.671	86,88
Administrativo	914.058	1.095.893	120	945.445	1.141.903	120,78
Operario	892.753	1.429.518	87	915.892	805.001	87,89

Tomando los datos de 2011, al comparar la relación de rentas entre hombres y mujeres con su presencia en los lugares de operaciones significativas, hay dos áreas en las cuales las mujeres obtienen remuneraciones superiores (plantas y recintos). Esto se debe a las condiciones de dichas unidades, en las que los cargos de faena, generalmente menor remunerados por requerir menos especialización, son realizados preferentemente por hombres.

Relación entre rentas de hombres y mujeres, por lugares de operaciones significativas (2011)

LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	Renta hombres	Renta mujeres	Renta mujeres respecto del salario base hombres
Agencias	1.180.811	1.037.051	87,83
Corporativo	2.073.697	1.687.184	81,36
Oficinas Zonales	1.296.281	1.252.189	96,60
Plantas	1.099.135	1.269.290	115,48
Recintos	1.155.000	1.307.015	113,16
PROMEDIO	1.481.915	1.468.600	99,10

Estos datos permiten también observar que la diferencia promedio general de rentas entre hombres y mujeres es mínima (0,9%), lo que da cuenta del compromiso de Aguas Andinas con los objetivos del Programa Iguala.

(1) Se entiende por salario el sueldo base, y por renta el total haberes fijo promedio

Al considerar la relación porcentual entre las rentas de hombres y mujeres, una diferencia positiva se da tanto en las gerencias General como de Operaciones, lo que, considerando el sector productivo de Aguas Andinas, da cuenta de los resultados de las políticas de integración y equidad entre sexos.

Relación entre promedios de salarios de hombres y mujeres, por gerencia (2011)

GERENCIA	Salario promedio hombres	Salario promedio mujeres	% salario mujeres respecto del salario de hombres
General	972.582	1.604.251	164,95
Común	1.703.958	1.586.370	93,10
Finanzas	1.725.681	1.658.956	96,13
Jurídica	3.177.660	2.491.325	78,40
Operaciones	1.287.986	1.450.829	112,64
Planificación	2.515.437	2.008.736	79,86
Servicios al cliente	1.320.914	1.192.571	90,28
PROMEDIO	1.481.915	1.468.600	99,10

Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo nacional

	Mujeres	Hombres
Sueldo mínimo nacional por mes	254.042	254.042
Sueldo inicial estándar de la organización	572.138	523.319
Relación porcentual entre sueldo mínimo local y sueldo inicial estándar de la operación	225,21%	206%

* Los salarios mínimos nacional y de la empresa, están incluyendo la gratificación mínima.

La renta bruta mensual de Grupo Aguas (incluidos los sueldos, gratificación, colación, movilización y otros haberes fijos mensuales, si los hubiera) es cercana al 200% del mínimo legal, levemente superior en mujeres que en los hombres, y asociada a funciones de operador, para hombres, y ejecutivos de atención a clientes, en el caso de mujeres, ambos cargos en el mismo nivel de compensaciones.

Carolina Richards, colaboradora de Aguas Andinas: “¿Existe, y si existe, es posible difundir la política de remuneraciones de la empresa Aguas Andinas?”.

Responde Patricio Martínez, Gerente RR.HH.:

“Dentro de las acciones de mejoramiento organizacional está la revisión, actualización y difusión de las políticas, procedimientos y acciones de RR.HH. que impactan transversalmente a toda la organización.

Esto, con el propósito de hacer visibles los lineamientos de los diversos procedimientos en la materia. Así generamos un estándar de funcionamiento que permite que todo el mundo conozca y entienda el mismo”

2.3. ¿Qué pasa con la disminución de personal en Grupo Aguas? (LA2, LA15)

Una de las categorías que mejor da cuenta de la satisfacción de los trabajadores con las condiciones laborales de sus empresas, en una situación económica estándar, es la disminución de personal. La principal variable para medir este aspecto es la rotación de personal, entendida como la variación anual en el número de trabajadores.

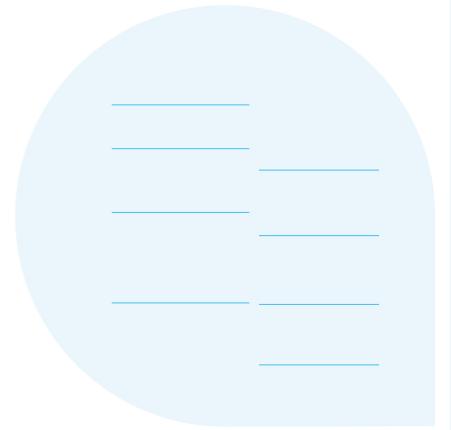
La tabla siguiente da cuenta de esta variación entre 2010 y 2011:

SEXO	Hombre	2010		2011	
		Nº	%	Nº	%
	Mujer	96	8,2	74	8,1
	Total	110	9,4	102	8,8
EDADES	Menor de 30	**	-	43	6,4
	Entre 30 y 50	**	-	42	11,3
	Más de 50	**	-	17	14,2
	Total	-	-	102	8,8

*Rotación= total bajas anuales/ dotación promedio anual

** Información no requerida en indicador el 2010.

Otra variable descriptiva de la disminución de personal es el retorno al trabajo después del permiso de ‘parentalidad’, categoría que recoge en conjunto las situaciones de maternidad (permisos de pre y post natal) y paternidad. En este ámbito, hay datos alentadores para Aguas Andinas, ya que todos regresaron a sus labores tras el permiso de parentalidad, lo que es un indicio de la satisfacción y el compromiso de los colaboradores con la compañía.



3. ¿Cómo se aplica la responsabilidad social a los colaboradores?

3.1. ¿Qué compromisos y acciones se llevaron a cabo durante 2011?

En diciembre del año 2010, Aguas Andinas realizó en forma interna un diagnóstico sobre la Responsabilidad Social Corporativa para establecer en qué aspectos se podía mejorar la relación con sus grupos de interés (stakeholders). Los principales desafíos advertidos fueron la implementación de un nuevo modelo de gestión, la definición de un modelo de gobierno transversal y el despliegue de los compromisos con los stakeholders en una plan para 2011. Los compromisos y acciones previstos para la relación con los colaboradores fueron los siguientes:

COMPROMISOS	Reconocimiento gubernamental (Sernam), Programa Iguala.cl
	Programa Equilibra, para la conciliación de la vida laboral y familiar
	Desarrollar voluntariado corporativo
	Promover el desarrollo personal y profesional a través de Crecer
ACCIONES EN 2011	Establecer planes de formación
	Propiciar y mejorar los canales de comunicación
	Seguridad y salud laboral en las actividades
	Conciliación de la vida profesional y personal
	Fomentar la igualdad y la diversidad

3.2. ¿Qué importancia tienen la seguridad y la salud de los colaboradores?

3.2.1. ¿Existen políticas de seguridad e índices de accidentabilidad? (LA7)

Como parte de su política de calidad, seguridad y medio ambiente, el Grupo Aguas mantiene un compromiso permanente con sus 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, que identifica, evalúa y controla los riesgos relacionados en sus procesos y actividades, basado en el cumplimiento de la legislación vigente, reglamentaciones y otros requisitos aplicables de seguridad y salud ocupacional.

El Grupo Aguas cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Medioambiente, o Sistema de Gestión Integrado (SGI), que avala el compromiso 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, estableciendo medidas de control que sean aplicables a los riesgos críticos, con el objetivo de llevar al mínimo la ocurrencia de accidentes laborales. A partir de la actualización de la certificación OHSAS 18001, que permite identificar peligros y evaluar riesgos, efectuada en 2006, y de la Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medioambiente, se generaron instancias destinadas a cumplir con los objetivos basados en un modelo preventivo.



Asimismo, en el “Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad” se indican los riesgos potenciales más característicos de las distintas áreas que conforman la compañía y que el trabajador tiene derecho a saber.

Reglamento interno de orden, higiene y seguridad

En cumplimiento con lo estipulado por la legislación laboral chilena, en 2007 Aguas Andinas elaboró un “Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad”, el cual establece los derechos, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa, así como también las normas tendientes a preservar su integridad física, síquica y social de los colaboradores, protegiendo los bienes de la empresa, bajo la premisa de que estas disposiciones permitirán entregar un eficiente servicio a la comunidad. Entre los tópicos desarrollados en el ámbito del orden se encuentran los relativos a materias de regulación laboral, como la incorporación de nuevos trabajadores, contratos y jornadas de trabajo, remuneraciones, permisos y feriados, investigación y sanción del acoso sexual, y mecanismos de petición, reclamo, consulta y sugerencia.

En el caso de la higiene y seguridad, el Reglamento establece tanto la política de prevención de riesgos como la asignación de responsabilidades, incluyendo explícitamente a los trabajadores nuevos, los contratistas, conductores de vehículos y visitantes o delegaciones que recorran las dependencias de Aguas Andinas. Del mismo modo explicita la constitución de la Unidad de Prevención de Riesgos, los Comités Paritarios y los equipos e instrumentos dedicados a la protección del personal, así como los planes de emergencia y la prevención y combate de incendios. Debido a la variedad y complejidad de las actividades operativas de la empresa, el documento desglosa las normas de cuidado en ámbitos como el manejo de materiales y químicos, trabajos especializados y en lugares públicos.

Desde los inicios de la gestión preventiva a la fecha, el Grupo Aguas ha logrado reducir el porcentaje a pagar de la cotización adicional de manera progresiva. La evaluación realizada a fines de junio de 2011 por parte de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) indicó que la cotización adicional para los años 2012/2013 en el caso de Aguas Andinas S.A. bajó a un 0,0%, muy por debajo de la tasa media del sector sanitario.

Índices de accidentabilidad de colaboradores, por filiales

FILIALES	Días perdidos	Tasa de enfermedades profesionales	tasa de accidentabilidad	Nº de víctimas mortales	Tasa de siniestralidad	Total de accidentados
Aguas Andinas	365	0	3,34	0	36	33
Aguas Manquehue	57	0	4,73	0	269	1
Aguas Cordillera	93	0	4,41	0	68	6
TOTAL	515	0	3,49	0,00	44,94	40

Nota: Para el cálculo de los días perdidos, el organismo administrador del seguro contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (ACHS) inicia el conteo desde el momento en que se presenta el servicio médico hasta el día en que termina el reposo (días corridos incluyendo feriados y festivos).
Tasa de Siniestralidad: Días Perdidos en Periodo Anual/Promedio Anual de Trabajadores*100 y Tasa de Accidentabilidad: N° Accidentes en Periodo Anual/Promedio Anual de Trabajadores*100

Índices de accidentabilidad de contratistas

CONTRATISTAS Dotación promedio: 1500	Días perdidos	Tasa de enfermedades profesionales	tasa de accidentabilidad	Nº de víctimas mortales	Tasa de siniestralidad	Total de accidentados
Aguas Andinas	1.392	NR	6,8	2	92,9	102

No se cuenta con información e accidentabilidad de trabajadores contratistas para Aguas Cordillera y Manquehue

3.2.2. ¿Cómo se aplican los Derechos Humanos al mundo del trabajo? (HR4, HR6, HR7)

El Grupo Aguas también manifiesta su interés por estos asuntos mediante la implementación de normativas aplicadas en sus bases administrativas. En este contexto se exige el cumplimiento de lo estipulado en la Ley N° 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y junto con ello los contratistas son incluidos en los esfuerzos por cumplir con la legislación vigente en torno al trabajo infantil. Como parte de sus principios, Aguas Andinas rechaza la contratación de menores, y para cumplir con esto, en cada proceso de reclutamiento y selección exige la documentación necesaria que acredite la mayoría de edad.



Protocolo en materia de acoso laboral

Durante 2011 se estuvo trabajando en el “Protocolo en Materias de Acoso Laboral del Grupo Aguas”, lanzado en enero 2012. En este se indican una serie de definiciones, derechos y obligaciones para combatir distintas formas de acoso, incluyendo el sexual.

La premisa de este documento es que todas las personas en la organización, y especialmente aquellas con autoridad sobre otras, deben asumir la responsabilidad de evitar cualquier comportamiento o actitud de naturaleza o connotación sexual, o que se hagan por motivo del sexo de una persona, que sean o puedan resultar ofensivas, humillantes o intimidatorias, así como de actuar en forma adecuada y solidaria ante dichas situaciones, informando a quienes corresponda y apoyando a quienes las sufran. En este marco, se explicitan las prohibiciones sobre conductas sexuales verbales, no verbales y físicas, así como conductas discriminatorias hacia las mujeres y en el trabajo. El Protocolo también enuncia los principios que rigen al Grupo Aguas en la prevención y eliminación de las actitudes y conductas de acoso y discriminación, como el derecho a un ambiente de respeto en el trabajo, el derecho a la reputación laboral y personal, y el derecho al tratamiento discreto de las situaciones sancionadas.

El procedimiento de actuación en estos casos supone la denuncia ante un Agente de Igualdad y del Tratamiento de los Acosos, quien en conjunto con una Comisión de Igualdad investigará los hechos. El Protocolo garantiza la confidencialidad del proceso, la restitución de las víctimas, la prohibición de represalias y la opción de traslado en caso que la sanción no incluya el despido del culpable.

Con respecto al trabajo forzoso, en Aguas Andinas no existen operaciones identificadas como de riesgo significativo que puedan ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido. Si bien existen trabajos de diversa complejidad, en ellos los colaboradores reciben la preparación suficiente y necesaria, como las indicaciones de seguridad personal que deben conocer, respetar y realizar.

En el ámbito del respeto por la diversidad, en el año 2011 no se registran casos de denuncias ni de incidentes asociados a discriminación dentro de Aguas Andinas.

3.2.3. ¿Se incluyen estos temas en los contratos colectivos? (LA9)

En el marco de los contratos colectivos suscritos entre Aguas Andinas y sus sindicatos (ver título 3.7) se establecen los siguientes aspectos relacionados con salud y seguridad laboral:

Bonificaciones de Salud. La empresa cubre a través de un seguro complementario de salud aquellas prestaciones individualizadas en el anexo 2 del contrato colectivo.

Fondo de Garantía y Préstamos Médicos. La empresa administra este fondo de manera de otorgar préstamos médicos a los trabajadores pertenecientes a dicho fondo, y a su vez entrega cartas de garantía, cuya finalidad es asegurar la atención comprometiendo a la empresa con el pago a la prestadora de salud.

Comisión de Salud. Consiste en una comisión con representantes de la empresa y de los sindicatos quienes velan por buenas prácticas de salud. Sus atribuciones están explícitas en el contrato colectivo.



En temas de Seguridad Ocupacional. El contrato colectivo hace mención a la “Ropa de Seguridad”, señalando el estricto cumplimiento de la legislación vigente en lo referido a seguridad, higiene y prevención de riesgos respecto de cargos, funciones, vestuarios, cantidades y frecuencias.

Elemento de protección personal EPP. La empresa proporciona todos los elementos de protección personal de acuerdo al cargo de cada trabajador, como por ejemplo guantes, lentes, casco, antiparras, bloqueador solar y jabón desinfectante.

Comités Paritarios. Están formados por representantes de la empresa y de los trabajadores y tienen por finalidad realizar acciones de común acuerdo conducentes a prevenir y controlar los riesgos laborales generados por la ejecución de procesos u operaciones.

3.2.4. ¿Existen Comités Paritarios en Aguas Andinas? (LA6)

De acuerdo con la legislación chilena, toda empresa o faena en la cual trabajen más de 25 personas debe constituir los Comités Paritarios, unidades técnicas de trabajo conjunto entre la compañía y sus empleados que sirven para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales que pudieran sufrir los colaboradores. La misma ley establece que dichos comités deben ser integrados por tres miembros titulares designados por la empresa, y tres elegidos por los trabajadores, y para cada uno de ellos debe existir un suplente. Todos deben tener más de un año en la organización y tener conocimientos o experiencia en prevención de riesgos.

Las principales funciones legales de los Comités Paritarios son asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección; vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de las medidas de prevención, higiene y seguridad; investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se

producen en la empresa; indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales, y promover la realización de cursos de capacitación profesional para los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa, bajo el control y dirección de esos organismos. En el caso de Aguas Andinas, el organismo administrador de los comités es la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

En Aguas Andinas existen 13 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, algunos formados en conformidad a los requisitos legales, y otros de manera voluntaria, los cuales representan a la totalidad de la mano de obra (1.155 trabajadores en 2011). Son los siguientes:

1. Mantenimiento de Redes de Aguas Servidas
2. Gerencia Zonal Cordillera
3. Gerencia Zonal Mapué
4. Gerencia Zonal Antilco
5. Gerencia Zonal Maipo
6. Gerencia Zonal Mapocho
7. Subgerencia de Mantenimiento de Operaciones
8. Producción Maipo
9. Producción Mapocho
10. Subgerencia de Redes (Transporte, Operación y Distribución)
11. Depuración Localidades
12. Edificio Corporativo
13. Central Permanente

Para el Grupo Aguas, los Comités Paritarios son el eje motor que contribuye a la competitividad de la empresa y permite que la gestión preventiva sea sustentable. Esta tarea se lleva a cabo a través de la programación de actividades y el cumplimiento de las misiones que la ley encomienda.

Además existe una Comisión de Seguridad y Salud Ocupacional compuesto por el Presidente y Secretario del Comité Central Permanente, el jefe de Prevención de Riesgos, el Jefe de Certificaciones y Procesos, y el Gerente Corporativo de Operaciones, que es el designado como representante ante la Gerencia en temas de Seguridad y Salud Ocupacional ante la certificación de OHSAS 18001.

3.2.5. ¿Qué riesgos potenciales enfrentan los trabajadores de la empresa?

Los trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas son los siguientes:

- Operadores de Plantas de Producción de Agua Potable.
- Mantenedor de Equipos.
- Mantenedor Mecánico.
- Operador de Transporte de Agua Potable.
- Operadores de Planta de Tratamiento de Aguas Servidas.
- Operadores de Mantenimiento de Redes de Aguas Servidas.
- Ejecutivos de Atención en Terreno de Aguas Servidas.
- Operador de Red de Agua Potable.

De acuerdo a la tarea efectuada, algunos trabajadores se encuentran expuestos a contraer lesiones musculares y tendinosas, por ejemplo producto del levantamiento manual de cargas y agentes biológicos o por la exposición a aguas servidas. Estas situaciones se determinan a través de las matrices de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control.

En el marco del Sistema de Gestión del Desempeño Crecer, la prevención de riesgos se realiza en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, para lo cual se desarrollan actividades de capacitación orientadas a dar a conocer los riesgos inherentes y específicos asociados a las actividades realizadas por los colaboradores del Grupo Aguas.

En cuanto a medidas preventivas, además de ser fundamental la presencia de personal capacitado y entrenado, es necesario también utilizar los elementos de protección adecuados, así como emplear técnicas y procedimientos de trabajo adecuados.

3.2.6. ¿Existen instancias de formación para la prevención de riesgos? (LA8)

Como parte de su política de seguridad y prevención, Aguas Andinas mantiene 19 programas formativos para sus colaboradores en temas de salud y seguridad laboral, los cuales consisten en instancias de educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

El detalle de dichos programas es el siguiente:

Programa	Año en que entra en vigencia	Descripción	Tipo de programa	Beneficia a trabajadores	Beneficia a familiares de trabajadores	Beneficia a la comunidad
Contrato de Servicio de Lavandería	2002	A través del proveedor ULTRA-SCHNELL Y CIA, LTDA se mantiene contrato que da cumplimiento a lo establecido en el Art. 27 de DS N°594: "En aquellos lugares en que los trabajadores estén expuestos a sustancias tóxicas o infecciosas, estos deberán tener 2 casilleros individuales, separados e independientes, uno destinado a la ropa de trabajo y el otro a la vestimenta habitual. En tal caso, será responsabilidad del empleador hacerse cargo del lavado de ropa de trabajo y adoptar las medidas".	Prevención/Control de riesgos	Sí	Sí	No
VIII Encuentro Anual de Comités Paritarios del Grupo Aguas y empresas filiales	2004	Encuentro donde se exponen temas atingentes a la responsabilidad y autoridad en aspectos de seguridad y salud ocupacional.	Educación/formación	Sí	No	No
Programa de inmunización preventiva a trabajadores con exposición laboral a riesgos biológicos	2005	Ejecución de programa de inmunización preventiva a trabajadores con exposición laboral a riesgos biológicos y que puedan contraer tifus, tétanos y hepatitis A, por trabajar con aguas servidas. Implementado en conjunto con la ACHS.	Prevención/Control de riesgos	Sí	No	No
III Encuentro de Expertos en Prevención - Empresas Contratistas	2009	Encuentro donde se exponen temas atingentes a la responsabilidad y autoridad en aspectos de seguridad y salud ocupacional.	Educación/formación	Sí	No	Sí
Diagnósticos, en el marco del convenio firmado con ACHS	2009	Levantamientos de información para mejorar las condiciones de seguridad de los recintos del Grupo Aguas (Condiciones de Trabajo, Agentes Ambientales y Protección de Incendios)	Prevención/Control de riesgos	Sí	No	Sí
Semana de la Prevención	2009	Actividad para acercar al trabajador a aspectos de seguridad y salud ocupacional	Educación/formación	Sí	No	No
Boletín "Prevención Total"	2010	Canal permanente de comunicación a través del cual los colaboradores del Grupo Aguas y sus familias se conocen, aprenden, discuten y analizan cómo se gestiona la seguridad y salud ocupacional, además de recomendaciones fuera del trabajo.	Educación/formación	Sí	Sí	No
Reconocimiento de Actos y Condiciones Subestándar	2011	Reconocer peligros en la realización de actividades y tareas (Autocuidado).	Educación/formación	Sí	No	No
Manejo a la Defensiva	2011	Manejo a la defensiva orientado a todo colaborador que conduce vehículos de la organización.	Educación/formación	Sí	No	No
Reforzamiento y Protección frente a rayos UV	2011	Reforzamiento en la protección solar (Ley N°20.096).	Educación/formación	Sí	No	No
Cuidado de Espalda y Manejo de Materiales	2011	La manera correcta de realizar levantamiento de materiales (Ley N°20.001).	Educación/formación	Sí	No	No
Líderes de Emergencias	2011	Instrucción sobre responsabilidad y autoridad en caso de emergencia.	Educación/formación	Sí	No	No
Manejo a la Defensiva Alta Montaña	2011	Manejo a la defensiva de colaboradores que van al Embalse El Yeso.	Educación/formación	Sí	No	No
Uso, Inspección y criterios de rechazo de elementos de izaje	2011	Inspección de equipos de izaje en plantas y recintos.	Educación/formación	Sí	No	No
Ruido y Protección Auditiva	2011	Protección auditiva en fuentes generadoras de ruido.	Educación/formación	Sí	No	No
Prevención de Riesgos en la Vía Pública	2011	Señalización, conducción de vehículos en trabajos en la vía pública.	Educación/formación	Sí	No	No
Matriz IPER, Normas de Seguridad y Plan de Emergencias	2011	Matriz de Identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control.	Educación/formación	Sí	No	No
Método 4 paso Protección Respiratoria	2011	Instrucción referente a protección respiratoria utilizada.	Educación/formación	Sí	No	No
Manejo de Residuos Peligrosos	2011	Capacitación de acuerdo a lo establecido en el DS N°148.	Educación/formación	Sí	No	No



3.3. ¿Qué hace Aguas Andinas para la formación de sus colaboradores? (LA10, LA11, HR3)

En términos estratégicos, para Aguas Andinas la formación de sus colaboradores es una herramienta que permite lograr mejores desempeños en el trabajo y como personas. Por ello durante 2011 se ofrecieron una serie de cursos y actividades cuya selección se hizo a través del Estudio de Detección de Necesidades de Formación realizado en conjunto por DUOC-UC y la empresa, los Planes de Desarrollo de Crecer y entrevistas a las gerencias a través del área de Desarrollo Organizacional de la Gerencia de Recursos Humanos.

Una de las claves de la formación en Aguas Andinas es su flexibilidad, pues las actividades ofrecidas pueden adaptarse a las necesidades específicas de los colaboradores, y por ello la duración de las mismas, sus módulos y contenidos, se consideran como referentes para el diseño del Plan de Capacitación Anual.

En ambos años el segmento que participó en el mayor número de horas de capacitación fue el de los Operarios, lo que se explica por el permanente interés de Aguas Andinas por mantener a su personal de faena lo más preparado posible.

Esto incluyó durante 2011 a los trabajadores contratistas y subcontratistas, para quienes se ofreció entre junio y noviembre un curso de Prevención de Riesgos en Obras Sanitarias.

Los cursos, que se ofrecieron en períodos específicos o de acuerdo a la demanda de los propios colaboradores, abarcan diversos tópicos: asuntos corporativos (Inducción, RSE, legislación laboral, normas ISO y OSHAS), prevención de riesgos (ver título 3.2.6.), desarrollo de competencias (Calidad de servicio, técnicas de cobranza y negociación, liderazgo y trabajo en equipo), ventas, finanzas y abastecimiento, idiomas, operaciones (Diplomado en Depuración) y tecnologías de la información (incluyendo desde uso de la Office de Microsoft hasta plataformas complejas). El detalle de los beneficiarios de los cursos puede verse en el siguiente cuadro:

Capacitación a colaboradores de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue en 2010 y 2011, por estamento

CATEGORÍA	2010						2011					
	MUJERES			HOMBRES			MUJERES			HOMBRES		
	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Ejecutivos	4	50	12,5	63	1.244	19,7	16	127	7,9	136	1.481	10,9
Jefatura	58	812	14	235	3.788	16,1	118	1.082	9,2	374	3.647	9,8
Profesional	146	3.454	23,7	398	8.444	21,2	182	2.496	13,7	414	5.436	13,1
Técnico	48	2.192	45,7	247	10.145	41,1	154	2.654	17,2	586	7.524	12,8
Administrativo	41	1.006	24,5	21	1.233	58,7	81	1.465	18,1	41	1.038	25,3
Operario	6	39	6,5	258	18.121	70,2	9	38	4,2	421	10.830	25,7
TOTAL	303	7.553	24,9	1.222	42.975	35,2	560	7.862	14	1972	29.956	15,2

Carolina Richards, colaboradora de Aguas Andinas: "¿En qué se ven reflejados, en concreto, los resultados de la Evaluación de Desempeño que se realiza anualmente en la empresa?".

Patricio Martínez, Gerente RR.HH.:

"El proceso de gestión del desempeño está diseñado y es utilizado como herramienta de medición respecto del desempeño de los colaboradores del grupo en base a competencias. Esto ocurre en un proceso que permite de manera dinámica la realización de autoevaluaciones, evaluaciones de la supervisión directa y una validación en comités de cada gerencia, que permite conocer el rendimiento de todos en función de las mismas.

Los resultados de la organización permiten clasificar el rendimiento de los empleados en una serie de categorías, cuyos resultados gatillan acciones concretas: en aquellos de bajo desempeño, la construcción en conjunto con la jefatura respectiva de un plan de mejoramiento específico a aquellas competencias.

Esto se puede lograr tanto por entrenamientos específicos como por la asignación de tareas que permitan alcanzar un mejor rendimiento en aquellas competencias.

Para aquellos de mejor evaluación se trabaja el diseño de planes de desarrollo profesional destinados a potenciar aquellas competencias que facultan un talento. Asimismo, además de contar con un catálogo de capacitación, sus resultados orientan la detección de que formación es necesaria transversalmente para su planificación.

De esta manera logramos obtener una visión panorámica de la organización respecto de su desempeño, identificamos los estilos de liderazgo y supervisión, conocemos los requerimientos de desarrollo y formación, detectamos el talento experto y en consecuencia diseñamos, desarrollamos e implementamos una estrategia en el desarrollo de las personas".

Beneficiarios de programas de formación en Grupo Aguas , por categoría (2010-2011)

PROGRAMA DE FORMACIÓN	2010		2011	
	Nº de beneficiarios	% de beneficiarios respecto del total	Nº de beneficiarios	% de beneficiarios respecto del total
De calidad	2	0,2	8	0,7
Formación varias	310	26,5	680	58,9
Habilidades blandas	597	51,2	325	28,1
Idiomas	12	1,0	29	2,5
Riesgos Laborales	245	21,0	473	41,0
Sobre actividad propia de la empresa	359	30,7	1312	113,6
Medio ambiente	0	0,0	5	0,4

Nota: No existen capacitaciones con respecto a programas de apoyo a la jubilación.

Dentro del Plan de Formación no se contemplan capacitaciones específicas en materias de Derechos Humanos. Sin embargo, esta temática se aborda en el "Código de Ética" y en el "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad", los cuales fueron entregados a la totalidad de la dotación de la empresa.

3.4. ¿Cómo se evalúa el desempeño de los colaboradores? (LA12)

El Grupo Aguas tiene como política de evaluación de desempeño el fortalecimiento del desarrollo de los colaboradores en el ámbito laboral y personal, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos a través de un instrumento de gestión que permite conocer la brecha entre la forma en que se lleva a cabo el desempeño esperado y el desempeño real de los colaboradores.

Su finalidad es generar un plan de desarrollo individual que permita reducir las brechas entre el nivel actual y el deseado, potenciar el nivel de desarrollo de aquellas competencias que se encuentren más débiles, y fortalecer la participación de los colaboradores dentro de la empresa, teniendo claridad de las habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales y personales.



PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

1. Adaptación. Se debe lograr una adaptación a funciones, cargos y estructuras de la manera más provechosa para el colaborador y la compañía.

2. Igualdad e imparcialidad. Todos los colaboradores aportan de igual manera desde la especificidad de su función. La imparcialidad debe quedar reflejada en las evaluaciones, es decir, el proceso debe evitar las distorsiones causadas por las opiniones e inclinaciones personales subjetivas de cualquier parte involucrada.

3. Comunicación. Generar comunicación eficaz, mediante retroalimentación entre evaluados y evaluadores de modo que ambos contribuyan en el plan de desarrollo.

4. Participación. Se deben generar espacios de participación real y efectiva para los colaboradores durante el proceso para fortalecer las relaciones laborales de cooperación y el mejoramiento continuo en la evaluación.

5. Transparencia. El proceso de evaluación debe ser claro, es decir, los objetivos de la evaluación, la metodología a utilizar, sus etapas, el análisis de datos y los usos esperados de los resultados deben ser de conocimientos de todas las partes involucradas.

6. Confidencialidad. El proceso de evaluación debe contemplar el manejo de información de tal manera que se restrinja el acceso solamente a las personas autorizadas.

7. Credibilidad. El grado de confianza y aceptación que pueda generar el proceso de evaluación en los evaluados y evaluadores constituye un aspecto esencial de la confiabilidad del proceso, y por eso el Grupo Aguas está comprometido en aplicar evaluaciones con altos estándares de calidad y mejora continua de su procedimiento de evaluación.

8. Utilidad. La evaluación debe ser percibida como un ejercicio necesario, con horizontes de desarrollo, mejora de programas y toma de decisiones, que le permita al evaluado fortalecer sus debilidades y potenciar sus habilidades y al evaluador el cumplimiento de los objetivos.

9. Eficiencia y eficacia. Se enfatiza en los resultados del proceso de gestión, a través de un trabajo productivo y de calidad.

El procedimiento de evaluación de desempeño en Aguas Andinas establece una metodología para evaluar las competencias de los colaboradores del Grupo que permite un intercambio de información entre subordinados y jefaturas, en cuanto a las fortalezas y aspectos por mejorar en los conocimientos y habilidades que requiere cada trabajador para desarrollar adecuadamente sus funciones y/o asumir nuevas responsabilidades dentro de su cargo actual u otro. Asimismo, el procedimiento busca registrar, analizar, retroalimentar y presentar resultados de la gestión del desempeño para asegurar una adecuada forma de cumplir objetivos y metas.

La evaluación de desempeño es gestionada por la jefatura de Desarrollo Organizacional y se aplica a todos los colaboradores del Grupo Aguas, involucrando a todas las unidades, gerencias, jefaturas directas y los mismos trabajadores, en cuatro etapas:

- Autoevaluación, evaluación y supervisión, que supone no solo la revisión de cada colaborador de su gestión y crecimiento durante el año, sino también la apreciación de su jefe directo, tras lo cual se elabora un Plan de Desarrollo Individual que identifica los aspectos relevantes para el período siguiente, proceso que entonces es validado por un supervisor.
- Etapa de comités, donde distintas instancias colegiadas evaluarán el desempeño del personal de gerencias, subgerencias y jefaturas, y supervisiones directas.
- Etapa de retroalimentación, en la cual evaluadores y evaluados se reúnen para intercambiar opiniones sobre el desarrollo y la evolución del desempeño del evaluado, lograr un acuerdo sobre la evaluación y el Plan de Desarrollo Individual y validar el proceso mediante firmas de cada uno. Todo este proceso se realiza online mediante el Sistema de Gestión del Desempeño Crecer.
- Etapa de seguimiento, que corresponde a las acciones e información que ayudan a los evaluados a alcanzar las metas acordadas de forma efectiva.



En 2011 el proceso de evaluación de desempeño alcanzó al 99% de los colaboradores de la empresa, lo que significó un incremento en relación al año anterior y una señal del compromiso de Aguas Andinas por apoyar constantemente a sus trabajadores.

3.5. ¿Qué beneficios entrega Aguas Andinas a sus colaboradores? (LA3)

El Grupo Aguas mantiene los siguientes beneficios para sus colaboradores:

Seguro Complementario de Salud y Vida. Para todos los trabajadores del Grupo, un seguro de vida con coberturas para muertes accidentales y naturales. Además, se entrega a cada trabajador y sus cargas legales seguros complementarios de salud o catastróficos, según sus contratos colectivos o individuales vigentes, y en el Área de Servicios a las Personas se ha dispuesto un módulo con una ejecutiva del seguro para facilitar el proceso de trámites y reembolsos.

Vacuna Antigripal. Anualmente, entre los meses de abril y mayo, se procede a vacunar contra la influenza estacional a todo el personal que voluntariamente lo deseé.

Cabañas San Gabriel. Ubicadas en el Cajón del Maipo, la empresa ofrece a sus trabajadores 7 cabañas completamente equipadas con capacidad de entre 8 a 13 personas. El recinto cuenta con 3 piscinas disponibles durante la época de verano (entre noviembre y marzo) a la cual tienen acceso todos los visitantes.

Saludo de Cumpleaños. En el mes del cumpleaños de cada trabajador se le entrega de una tarjeta de saludo y un vale por una torta (o similar) que se podrá hacer efectiva en una pastelería.

Alimentación. El Grupo Aguas entrega a sus colaboradores el beneficio de alimento en dos modalidades distintas, a elección del trabajador: dinero en la liquidación de sueldos o Ticket Restaurante.

Punto Café. Habilitación de un espacio para aquellos trabajadores que desean almorzar en el edificio corporativo y en los diferentes recintos, los cuales se han implementado con todos los artefactos necesarios.

Becas Escolares. Se entrega un monto previamente definido a todos los trabajadores que postulan a estas becas y que cumplen con los requisitos. Este beneficio varía de acuerdo a cada empresa del grupo.

Licencias Médicas. Las empresas del Grupo subsidian los primeros tres días de licencia médica.

Descanso Compensatorio. Aquellos trabajadores que deban prolongar su jornada de trabajo o que les fuere requerido trabajar en forma extraordinaria gozarán de 10 horas de descanso, contadas desde el término del trabajo extraordinario hasta el inicio de la siguiente jornada de trabajo.

Plan Colectivo Isapre. La empresa mantiene un convenio con la Isapre Colmena Golden Cross al que pueden acceder todos sus trabajadores, que ofrece condiciones preferenciales con respecto a las del mercado. Además, en el Área de Servicio a las Personas se ha dispuesto un módulo para sus ejecutivas, facilitando así la entrega de bonos y trámites generales.

Fiesta Familiar. La empresa organiza una fiesta de Navidad en Fantasilandia para los hijos de sus trabajadores, la que considera uso de instalaciones y juegos, alimentación, regalos y espectáculos.



CONVENIOS PARA COLABORADORES

Centros Recreacionales. Se establecieron convenios con centros recreacionales de la Caja de Compensación Los Andes en Santiago y la Región de Valparaíso, para que puedan asistir todos los trabajadores y sus cargas legales, sin costo alguno para ellos. Existen cuatro centros en convenio, cada uno de ellos con piscinas, áreas verdes y lugares para hacer asados.

Convenio de Reordenamiento de Deuda con BBVA. Tiene como finalidad solucionar problemas de endeudamiento, consolidando deudas en una sola entidad, disminuyendo la carga financiera mensual. A su vez pueden acceder a un crédito de manera controlada. El 2011 un 37% de los colaboradores figura en este convenio.

Convenio Oncológico con Fundación Arturo López Pérez. Tiene como finalidad dar la oportunidad a todos los colaboradores y sus familias de contar con un apoyo clínico de primer nivel y a precios preferenciales, en caso de diagnóstico de cáncer.

Convenio de Seguros de Automóviles con Liberty. Consiste en precios preferenciales a los que pueden acceder todos los trabajadores a través de la corredora Marsh. Este convenio fue adquirido durante el 2008.

Convenio de Telefonía Celular con Entel PCS. Consiste en planes corporativos con condiciones únicas, preferenciales para los trabajadores.

Convenios con diferentes centros de salud. Consisten en lograr precios preferenciales para todos los trabajadores del grupo y su familia directa.

RAMAS DEPORTIVAS, FOLCLÓRICAS Y/O CULTURALES

Un total de 472 colaboradores se vieron beneficiados con las ramas 2011 en actividades como futbol, teatro, natación, tenis, mosaico entre otros.

Regalo de Navidad. Entrega una tarjeta canjeable en una tienda comercial con valores diferenciados dependiendo del número de cargas legales que mantiene cada trabajador.

Asignación de Cargas Discapacitadas. Consiste en un bono que se le entrega a cada trabajador que tenga una carga familiar que sufra alguna forma de discapacidad.

Semana Entretenida. Consiste en unidades para los hijos de los trabajadores que tienen entre 5 y 14 años. Participan aproximadamente 80 niños diariamente de estas actividades, que promueven la diversión y el deporte.

Baile Entretenido. Actividad cofinanciada donde un profesor realiza clases a colaboradoras en dependencias de la empresa. La actividad se realiza tres veces por semana en el Edificio Corporativo.

Fiesta Anual. Durante diciembre se realiza la Fiesta Anual del Grupo Aguas, a la que se invita a la totalidad de los colaboradores. Consta de un cóctel y una cena de gala con espectáculo y baile en la que se premia a los colaboradores destacados por distintas iniciativas y se entrega un regalo a todos los invitados. En dicha oportunidad la Dirección da a conocer los principales hitos, resultados, objetivos y estrategia de la compañía.

3.6. ¿Qué se hace por fomentar la calidad de vida en el trabajo?

El enfoque de gestión de personas de Aguas Andinas implica el desafío de ofrecer las mejores condiciones posibles, con beneficios orientados al mejoramiento de la calidad de vida, lo que durante 2011 se plasmó por ejemplo en el Plan Da Vinci, y específicamente en el Programa Iguala, en coordinación con el Servicio Nacional de la Mujer (Sernam). En este marco, 'calidad de vida' significa la entrega oportuna y con calidad de todos los beneficios hacia los colaboradores, promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar, y fomentar la igualdad de oportunidades de género entre hombres y mujeres.

3.7. ¿Cómo es la relación con los sindicatos? (LA4, LA5, HR5)

De acuerdo con la legislación laboral chilena, las negociaciones colectivas son el mecanismo mediante el cual los sindicatos acuerdan con las empresas a las que pertenecen sus condiciones comunes de trabajo por un tiempo determinado. En este ámbito caben aspectos como salarios, jornadas, descansos, vacaciones, licencias, capacitación profesional y otros, así como las reglas para la relación entre los sindicatos y los empleadores. El fruto de esta negociación es lo que se conoce como contrato colectivo.

En Aguas Andinas, considerando a Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, existen seis sindicatos, con quienes se desarrolla una agenda mensual de trabajo. Con ellos se han firmado contratos colectivos, los cuales, en 2011 consideron al 77,9% del total de los colaboradores de dichas empresas.

Alex Solís, colaborador y líder sindical de Aguas Andinas: "¿Por qué una empresa que ha tenido grandes ingresos, como Aguas Andinas, ha tenido una baja en los beneficios recreativos?"

Patricio Martínez, Gerente RR.HH.:

"La estructura de beneficios corporativos de la compañía ha evolucionado junto con el desarrollo de la empresa, así como con los distintos momentos o tiempos en los que se encuentra la sociedad. En relación a las necesidades que cada grupo de interés, la compañía plantea las opciones que posee para satisfacerlas en función siempre de un presupuesto disponible".

Alex Solís, colaborador y líder sindical de Aguas Andinas: “¿Por qué en la empresa se da entender que hay dos clases de trabajadores, entre aquellos que participan de un contrato colectivo, y aquellos que no pertenecen a un contrato colectivo?”.

Patricio Martínez, Gerente RR.HH.:

“La organización posee desde sus orígenes una tradición gremial que se ha conservado. Existe un respeto tácito a las organizaciones sindicales y hacia los intereses de quienes ven satisfechas sus necesidades, intereses y expectativas a través de estas organizaciones que los representan. El porcentaje de sindicalización es superior al 77%, y se ha mantenido sin variaciones mayores. El grupo de colaboradores no sindicalizados tienen una antigüedad promedio superior a los 11 años, por lo que podemos suponer que no ha existido sindicalización por parte de este grupo en ningún proceso de negociación celebrado en este periodo. La organización posee, eso sí, un desafío orientado a diseñar un modelo de compensaciones y beneficios para los grupos no sindicalizados”.

Sindicato	Mes y año de suscripción	Nº de colaboradores suscritos al 2010	Porcentaje respecto del total de la planilla de colaboradores	Nº de colaboradores suscritos al 2011	Porcentaje respecto del total de la planilla de colaboradores
Sindicatos 1 y 2 Aguas Andinas	Junio 2010	461	39,4	480	41,1
Sindicato de Profesionales y Técnicos Aguas Andinas	No se cerró en plazo, generando proceso de arbitraje público	310	26,5	277	23,7
Sindicato 1 Aguas Cordillera y Manquehue	Octubre 2010	32	2,7	31	2,7
Sindicato 2 Aguas Cordillera y Manquehue	Octubre 2010	66	5,7	65	5,6
Sindicato de Trabajadores y Supervisores Aguas Cordillera y Manquehue	Noviembre 2010	51	4,4	47	4
TOTAL		920	78,7	900	77,9

Los cambios significativos, definidos como aquellos relacionados con la desvinculación del personal por necesidades de la empresa, no son informados previamente a los trabajadores o a sus dirigentes. La política de Aguas Andinas es entregar la notificación cancelando una indemnización sustitutiva por mes de aviso previo. En el contrato colectivo no está definido el aviso previo a los dirigentes sindicales sino que por práctica se les informa una vez notificado a su afiliado. Por su parte, los cambios de turno, recintos u otros que se realizan en forma masiva sí son informados previamente a los dirigentes, de modo de negociar compensaciones, si las hubiera. La obligación de aviso por cambios de turnos masivos está establecida en los contratos colectivos y se debe tender a tenerlos resueltos a lo menos un mes antes de que empiecen a operar.

Al igual que en ejercicios anteriores, en 2011 no se produjeron ni identificaron incidentes donde el derecho a la libre asociación se haya visto amenazado, por lo que no se ha adoptado ninguna medida, seguimiento ni plan de acción al respecto. Tampoco existen actividades ni ningún tipo de prácticas que conlleven riesgos respecto de la libertad de asociación.

3.8. ¿Qué ocurre con la jubilación de los colaboradores? (EC3)

Aguas Andinas mantiene el Plan de Retiro Voluntario por Jubilación Anticipada (Programa Proyectora), orientado a aquellos trabajadores que están próximos a

finalizar su vida laboral. Durante 2010 este programa permitió otorgar asesoría en temas previsionales y mantener los seguros vigentes hasta el 31 de diciembre, además de ofrecer un seguro catastrófico a contar del 1 de enero de 2012, hasta que se cumple la edad legal de jubilación. Adicionalmente la compañía asumió el costo del programa de salud del trabajador con su Isapre, hasta cumplir la edad legal de jubilación. Proyectora fue aprobado en conjunto con los sindicatos y está firmado por dos años, por lo que está vigente hasta 2012.

“¿Cuáles son las metas y desafíos de la empresa que apuntan a un crecimiento sindical y crecimiento laboral y de bienestar de los trabajadores?”.

Patricio Martínez, Gerente RR.HH.:

“El Grupo Aguas, como propósito, aspira a ser un buen lugar para trabajar. Una organización moderna y de buenas prácticas profesionales que permitan un crecimiento y desarrollo profesional. Lo anterior, involucrando todo el universo de colaboradores, sin distinción. La compañía es respetuosa de la legislación laboral vigente y se mantiene fiel a su tradición de generar las condiciones para una libre sindicalización, por lo que no existen ni barreras ni intención alguna de controlar esta condición”.



Indice **Anexo**
Económico

08

¿Cuál es el valor económico generado y distribuido por Aguas Andinas en 2011? (EC1)

Como es lógico, el desempeño económico de una organización lucrativa es una de sus dimensiones más relevantes, pues su rentabilidad determinará en gran medida el modo en que podrá aportar al mercado (por ejemplo, generando empleo o desarrollando negocios) y a la sociedad (por ejemplo, apoyando iniciativas comunitarias e invirtiendo en sostenibilidad).

Una de las variables clave de esta evaluación del desempeño económico es lo que se conoce como 'valor económico directo generado y distribuido', es decir, la relación entre la riqueza que una organización ha creado y aquella que ha aportado a sus grupos de interés (accionistas, colaboradores, comunidad y otros, según la empresa).

	2010		2011		2010 - 2011
	M\$	%	M\$	%	
VALOR ECONÓMICO GENERADO	333.475.710	100,0%	370.648.634	100,0%	11,1%
Ingresos Ordinarios, Total	328.964.014	98,6%	363.733.124	98,1%	10,6%
Ingreso (pérdida) procedimientos de inversiones	4.274.666	1,3%	6.483.046	1,7%	51,7%
Ganancia en venta de activos no corrientes, no mantenidos para la venta	237.030	0,1%	432.464	0,1%	82,5%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	303.367.896	100,0%	313.353.561	100,0%	3,3%
COSTOS OPERATIVOS	86.447.944	28,5%	97.618.359	31,2%	12,9%
Consumos de Materias Primas y Materiales Secundarios	23.023.646	26,6%	26.646.147	27,3%	15,7%
Otros gastos varios de operación	63.424.298	73,4%	70.972.212	72,7%	11,9%
Otros gastos distintos de los de operación	0	0,0%	0	0,0%	-
SALARIOS Y BENEFICIOS A TRABAJADORES	37.960.887	12,5%	38.129.099	12,2%	0,4%
Gastos de Personal	37.960.887	100,0%	38.129.099	100,0%	0,4%
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	159.484.896	52,6%	151.591.147	48,4%	-4,9%
Pagos por dividendos	125.874.413	78,9%	106.861.120	70,5%	-15,1%
Costos Financieros (intereses y otros)	22.744.193	14,3%	25.647.705	16,9%	12,8%
Resultados por unidades de reajuste	10.866.290	6,8%	19.082.322	12,6%	75,6%
PAGOS A GOBIERNOS	19.276.686	6,4%	25.687.519	8,2%	33,3%
Pagos por impuestos a las ganancias	19.276.686	100,0%	25.687.519	100,0%	33,3%
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD	197.483	0,1%	327.437	0,1%	65,8%
Donaciones	197.483	0,1%	327.437	0,1%	65,8%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	30.107.814		57.295.073		90,3%

En 2011, Aguas Andinas incrementó en un 3,3% total su valor económico distribuido. El ítem 'Pago por impuesto a las ganancias' destaca entre las cifras del período, dada su variación de 33,3% en relación al año anterior, lo que se explica por el aumento de un 17% a un 20% del impuesto a la renta, con la finalidad de apoyar proyectos de reconstrucción tras el terremoto de 2010.

Las mayores bajas porcentuales estuvieron en el ítem así como en 'Pago a Proveedores de Capital', cuya baja se explica principalmente por la reducción en el pago de dividendos, dada la menor utilidad del ejercicio 2010 respecto del 2009.

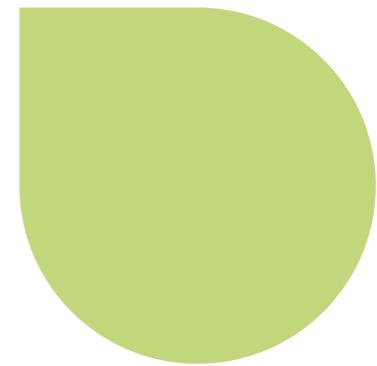
La compañía retiene MM\$57.295, un 90,3% superior respecto de 2010, explicado por los mayores ingresos del periodo: alza de tarifas y volumen.

¿Ha recibido Aguas Andinas ayudas financieras del Gobierno? (EC4)

La reciente crisis financiera internacional mostró que en algunas circunstancias excepcionales los gobiernos pueden apoyar monetariamente a las empresas para que se recuperen. Pero este no es el único caso de aporte público a las organizaciones: incluso en situaciones de estabilidad y bonanza económica, los gobiernos pueden fomentar el desarrollo de ciertas actividades o políticas, como por ejemplo la formación de trabajadores o el aporte a la comunidad.

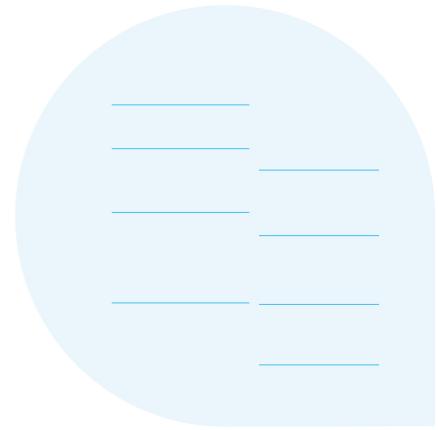
En el caso de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, las ayudas financieras significativas por parte del Estado (en \$MM) se resumen del siguiente modo:

	2010 MM\$	2011 MM\$
Franquicia Tributaria de Capacitación (SENCE)	172.891	179.800
Beneficio Crédito por Inversiones en Bienes Físicos del Activo Inmovilizado	77.027	66.762
Beneficios recibidos por Donaciones	85.443	119.560
Total de aportes financieros significativos recibidos de gobierno	335.360	366.122





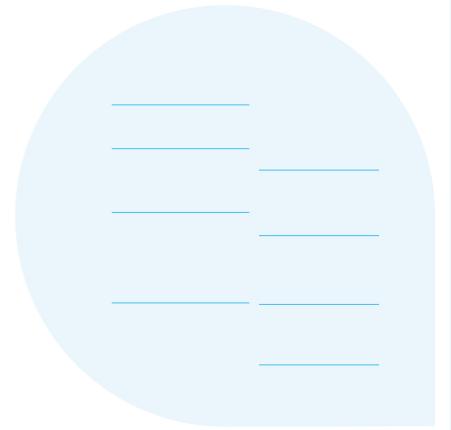
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACEO GLOBAL	CAPÍTULO
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura. Pendiente
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto	La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		La empresa y su forma de hacer las cosas.
2.8	“Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.”		La empresa y su forma de hacer las cosas.



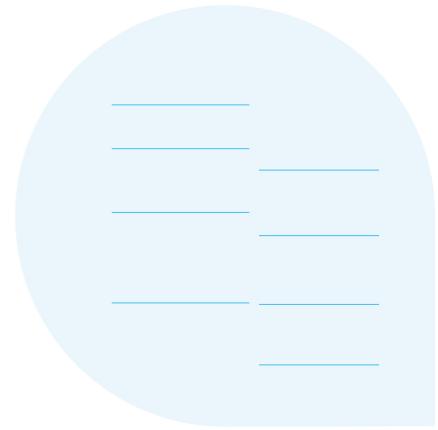
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura. La empresa y su forma de hacer las cosas
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	"Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)."	Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.4	"Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.5	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria." 	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.



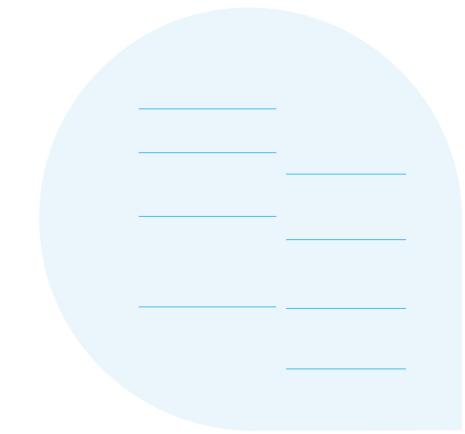
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos).	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis, 1.1-1.2. • Perfil de la organización, 2.1-2.8. • Parámetros. 	Requisito no específico de una CoP	Índice GRI
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Requisito no específico de una CoP	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura.
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
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).	Principios 1-10	La empresa y su forma de hacer las cosas.



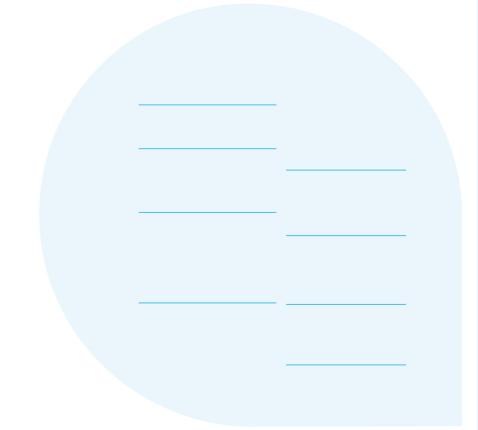
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Principios 1-10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Para evitar conflictos de interés del directorio existe el Manual de manejo de información de interés para el mercado. Norma que establece directrices para la difusión de políticas y procedimientos relativos a la adquisición/enajenación de valores de la entidad y al manejo y divulgación de información para el mercado.
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.		No se consideran procedimientos especiales para establecer las experiencias del directorio en materias específicas. Los miembros del directorio son elegidos por los accionistas a su arbitrio.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Principios 1-10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
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, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento	Principios 1-10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		Aguas Andinas no tiene un procedimiento institucionalizado para la evaluación de sus máximos órganos de gobierno.
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	Principio 7	La Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, considera el Enfoque Precautorio al momento de identificar, evaluar y administrar los riesgos medio ambientales.



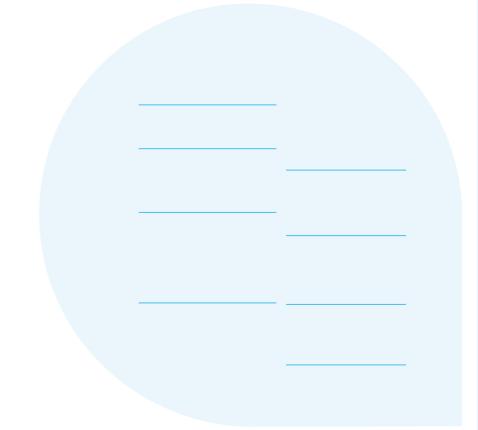
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Principios 1-10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa	Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura y Relación con Nuestros Grupos de Interés
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura y Relación con Nuestros Grupos de Interés
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura y Relación con Nuestros Grupos de Interés
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Presentación, Hitos, Alcance y Cobertura y Relación con Nuestros Grupos de Interés
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DMA	Enfoque de gestión desempeño económico	Principios 1, 4, 6 y 7	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Requisito no específico de una CoP	Anexo : Desempeño Económico
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principio 7	La sequía constituye uno de los riesgos para la organización derivados del cambio climático. Este riesgo es abordado a través del Plan de Sequía, aún cuando no se han cuantificado las consecuencias financieras en el largo plazo.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP	Capítulo Desarrollo Laboral.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Anexo : Desempeño Económico



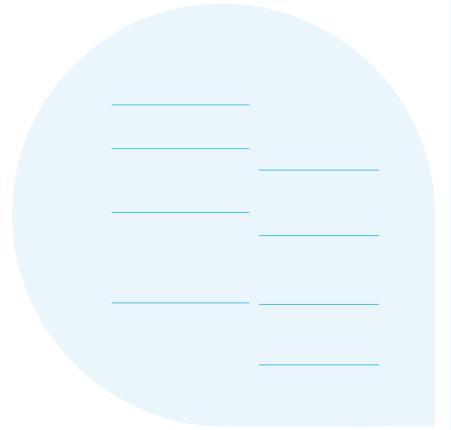
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 1	Capítulo Desarrollo Laboral.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP	Capítulo Proveedores
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Principio 6	La mayor parte de los ejecutivos de la empresa son chilenos.
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
DMA	Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental	Principios 7, 8 y 9	Responsabilidad Ambiental
MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Principios 8 y 9	En ciertas operaciones industriales, algunas empresas utilizan los que se conocen como 'materiales valorizados', aquellos que sustituyen a materiales vírgenes, que son adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas, y que no son subproductos de la propia organización. Sin embargo, esta categoría no aplica en el caso de Aguas Andinas dada la naturaleza de sus operaciones



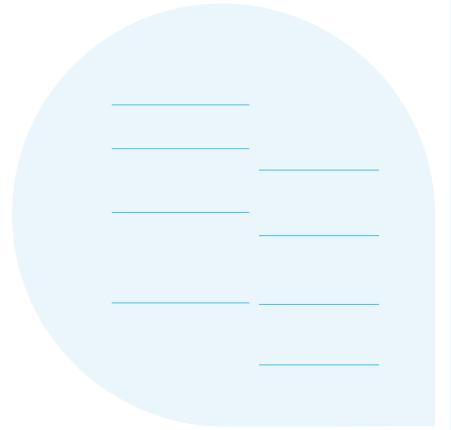
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Responsabilidad Ambiental
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 y 9	Responsabilidad Ambiental
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Principios 8 y 9	No Aplica
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		No es Material
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Responsabilidad Ambiental
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principios 8 y 9	Responsabilidad Ambiental
BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		Responsabilidad Ambiental
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		Responsabilidad Ambiental
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		Responsabilidad Ambiental



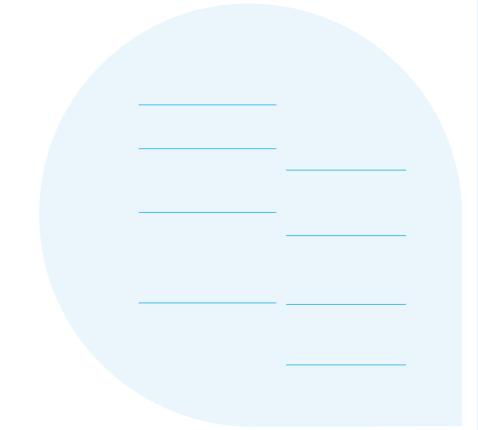
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principios 7, 8 y 9	Responsabilidad Ambiental
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental Para el Reporte de Sostenibilidad 2012, se ampliará la información sobre la disposición de los residuos finales.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
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 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Principio 8	Las actividades desarrolladas por la empresa no generan residuos peligrosos que sean tratados o dispuestos fuera de las fronteras del país. Nuestra Responsabilidad Ambiental
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principios 7, 8 y 9	Responsabilidad Ambiental



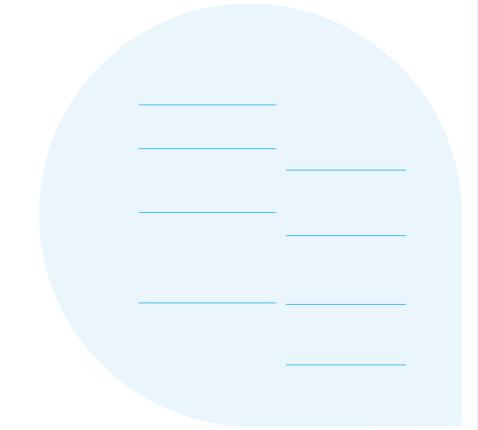
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principios 8 y 9	No aplica
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental
TRANSPORTE			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Principio 8	Responsabilidad Ambiental Para el Reporte de Sostenibilidad 2012, se ampliará la información sobre el impacto en el transporte del agua y el alcantarillado
GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principios 7, 8 y 9	Responsabilidad Ambiental
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO			
DMA	Enfoque de gestión laboral	Principios 1, 3 y 6	Capítulo Desarrollo Laboral.
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Requisito no específico de una CoP	Capítulo Desarrollo Laboral.
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevos empleados contratados y rotación de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Capítulo Desarrollo Laboral.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP	Capítulo Desarrollo Laboral.
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principios 1 y 3	Capítulo Desarrollo Laboral.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principio 3	Capítulo Desarrollo Laboral.



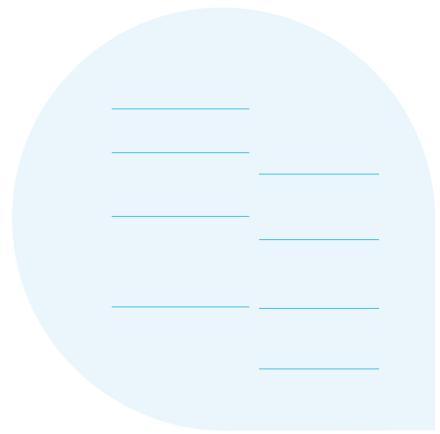
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Principio 1	100% de los trabajadores.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		Capítulo Desarrollo Laboral.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves		Capítulo Desarrollo Laboral.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Capítulo Desarrollo Laboral.
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Requisito no específico de una CoP	Capítulo Desarrollo Laboral.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Capítulo Desarrollo Laboral.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Capítulo Desarrollo Laboral.
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	Capítulo Desarrollo Laboral.
LA14	Relación entre salario base y remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres desglosado por categoría profesional y por operaciones significativas.		Capítulo Desarrollo Laboral.
LA15	Regreso al trabajo y tasa de retención después del permiso parental, por género.		Capítulo Desarrollo Laboral.



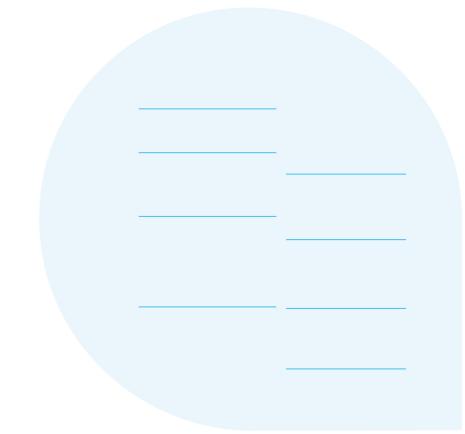
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
DERECHOS HUMANOS			
DMA	Enfoque de gestión DDHH	Principios 1 - 6	
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyan cláusulas de consideraciones de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Todos los proyectos de inversión significativa que se realizan en Aguas Andinas deben presentar un Estudio de Calificación Ambiental, el cual recoge los impactos ambientales y sociales asociados a éste. Los proyectos se aprueban mediante una RCA que recoge las medidas de mitigación ambiental y social.
HR2	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas, y otros colaboradores en negocios, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principios 1 a 6	No hay un porcentaje de contratistas que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Sin embargo, Aguas Andinas establece la obligación y se asegura a través del administrador de contrato, que se cumpla con todas las disposiciones legales así como con el Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo para empresas contratistas y subcontratistas del Grupo Aguas.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		Dentro del plan de formación no se contemplan capacitaciones específicas en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, esta temática se aborda en el Código de Ética y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, los cuales fueron distribuidos a la totalidad de los colaboradores y son parte del material entregado en el proceso de inducción de la Empresa.
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principios 1, 2 y 6	Capítulo Desarrollo Laboral.
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.	Principios 1, 2 y 3	No hay actividades que pongan en riesgo la libertad de asociación y durante el 2011 no hubo denuncias relacionadas.
TRABAJO INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios 1, 2 y 5	Capítulo Desarrollo Laboral.
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.	Principios 1, 2 y 4	Capítulo Desarrollo Laboral.



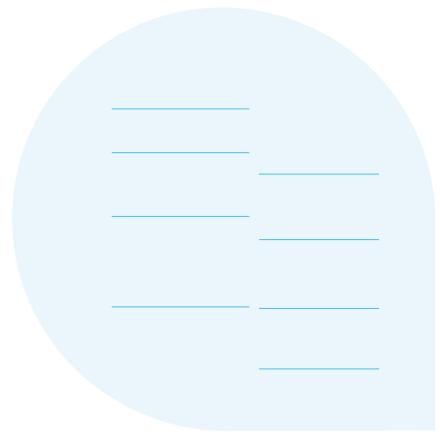
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Principios 1 y 2	No hubo capacitaciones específicas en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, esta temática se aborda en el Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo para empresas contratistas y subcontratistas del Grupo Aguas, el cual es entregado en la firma de contrato con la empresa contratista.
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principios 1 y 2	No aplica
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que ha sido objeto de análisis en derechos humanos o la medición de los impactos en ellos.		Todos los proyectos de inversión significativa que se realizan en Aguas Andinas deben presentar un Estudio de Calificación Ambiental el cual recoge los impactos ambientales y sociales asociados a éste.
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que fueron presentadas, abordadas y resueltas según mecanismos formales de quejas.		Existen diversos mecanismos para que los colaboradores y comunidad puedan hacer llegar sus quejas a la alta dirección. Las quejas internas se tratan según lo establecido en el Código de Ética. Para las quejas externas, se ha implementado un teléfono gratuito conectado con la gerencia de Servicio al Cliente y la gerencia de Operaciones. Por último, a través de la página web se puede enviar cualquier tipo de queja.
DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
DMA	Enfoque de gestión de desempeño de sociedad	Principio 10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
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.	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana



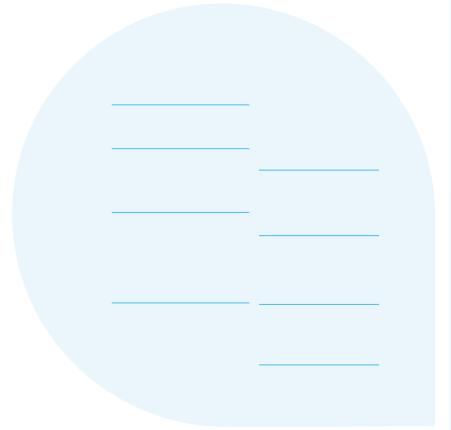
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
CORRUPCIÓN			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		La empresa y su forma de hacer las cosas.
POLÍTICA PÚBLICA			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principio 10	La empresa y su forma de hacer las cosas.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		No existen aportes de esta índole
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Requisito no específico de una CoP	Durante el año 2011 no existieron acciones legales asociadas a prácticas monopolísticas o relativas a conductas que atentan contra la libre competencia contra ninguna empresa del grupo.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos, potenciales o actuales en las comunidades locales	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
SO10	Prevención y medidas de mitigación implementados en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana



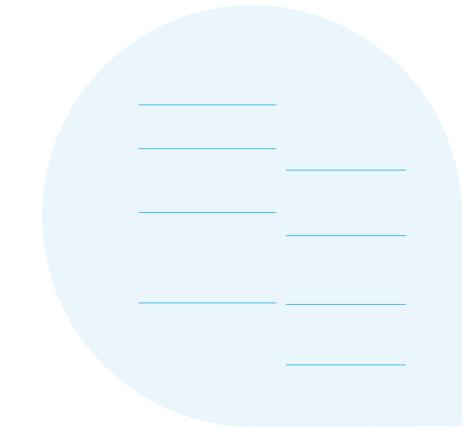
Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
DMA	Enfoque de gestión responsabilidad del producto	Principios 1 y 8	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
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.	Principio 1	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
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.	Principio 1	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
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.	Principio 8	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	Principio 8	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana



Índice de los indicadores GRI



INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	CAPÍTULO
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.	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Principio 1	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana
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	Requisito no específico de una CoP	Contribución al Desarrollo de la Región Metropolitana



Informe de verificación externa



Santiago, 20 de noviembre de 2012

Señores Accionistas y Directores
Aguas Andinas

Verificación Limitada Independiente - Reporte de Sostenibilidad 2011 de Aguas Andinas

Hemos efectuado una verificación limitada independiente del Reporte de Sostenibilidad 2011 de Aguas Andinas.

Responsabilidad de la Administración

Es responsabilidad de la Administración de Aguas Andinas la preparación y presentación del Reporte de Sostenibilidad 2011 de acuerdo con las guías del Global Reporting Initiative, versión G3.1 ("GRI-G3.1"). Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos para la adecuada preparación y presentación del Reporte de Sostenibilidad.

Responsabilidad del Verificador

Nuestra responsabilidad consiste en emitir una conclusión respecto de la información divulgada en el Reporte de Sostenibilidad 2011 con base en nuestro trabajo.

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la Norma Internacional para Trabajos de Verificación (ISAE) 3000. Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos y planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objetivo de obtener un grado de aseguramiento limitado respecto a si ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que nos haga pensar que la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2011 no cumple, en todos sus aspectos significativos, con los criterios del GRI-G3.1, y los requisitos para el nivel de aplicación A+.

En un trabajo de verificación limitada los procedimientos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de verificación razonable, y por lo tanto, se obtiene un menor nivel de aseguramiento del que se obtendría en un trabajo de verificación razonable. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del verificador independiente, incluyendo la evaluación de los riesgos que el Reporte de Sostenibilidad no cumpla en sus aspectos significativos con los criterios del GRI-G3.1.

Dentro del alcance de nuestro trabajo y con el objetivo limitado antes descrito, realizamos, entre otros, los siguientes procedimientos:

- planificación del trabajo de acuerdo a la relevancia y volumen de la información presentada en el Reporte de Sostenibilidad 2011,
- obtención del entendimiento de los controles internos,
- realización de entrevistas a diversos funcionarios proveedores de información para el Reporte,
- constatación, sobre la base de pruebas, que los datos incluidos en el Reporte son consistentes con sus documentos de respaldo y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables,
- comprobación que la información financiera incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2011 se deriva ya sea de registros contables o de estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2011, por otra firma de auditores independientes,
- visitas a las oficinas corporativas de Aguas Andinas, y visita a terreno a la planta de tratamiento de aguas servidas, La Farfana.

Nuestro trabajo de verificación limitada comprendió también una constatación de la aplicación de los requerimientos previstos por GRI-G3.1 para reportes de sustentabilidad con nivel de aplicación A+.

Conclusión

Con base en los resultados de nuestro trabajo de verificación limitada, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos haga pensar que el Reporte de Sostenibilidad 2011 de Aguas Andinas no cumple, en todos sus aspectos significativos, con los criterios del GRI-G3.1, para el nivel de aplicación A+.



Mathieu Vallart

PricewaterhouseCoopers