

Pura
VIDA



REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2013

ÍNDICE

08

19

27

43

58

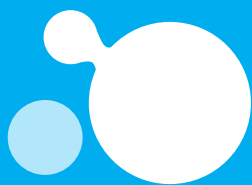
74

80

88

109





LOS DESAFÍOS DE AGUAS ANDINAS

Pongo a su disposición el Reporte de Sustentabilidad 2013 de Aguas Andinas, el cual se convierte en la novena versión del compromiso de la compañía con la transparencia y el desarrollo sostenible.

Quisiera comenzar destacando que el año 2013 fue de mucho aprendizaje para la compañía. En primer lugar, aprendimos que para nuestros clientes, los eventos de fuerza mayor -como los aludes que cayeron en el río Maipo durante el verano pasado- no son una razón suficiente para no cumplir con nuestro compromiso primordial de proporcionarles un servicio de agua continuo y con los más altos estándares de calidad. Para Aguas Andinas, la confianza de sus clientes y es un activo irrenunciable, y, por lo mismo, asumimos como un deber responder a sus expectativas. Segundo, que los fenómenos naturales y el cambio climático están cobrando una mayor incidencia en el servicio. Para hacer frente a la sequía que afecta a la zona centro del país, constatamos que las inversiones no son suficientes por sí mismas, sino que es cada vez es más necesaria la búsqueda de acuerdos colaborativos,

El poder de los acuerdos

En cuanto al primer punto, la compañía realizó una profunda revisión de todos sus protocolos de emergencia, procesos operativos y formas de actuación, de la cual derivó un plan de medidas preventivas, operativas y comunicacionales, que se explica en este reporte. Como resultado, quiero destacar, especialmente, la coordinación con los municipios y vecinos, ya que a partir de esta vinculación acordamos conjuntamente con los representantes de las comunas, las medidas prioritarias para enfrentar una emergencia de mejor manera.

Respecto del segundo, quiero destacar que en medio de la escasez hídrica que afecta a la zona centro por cuarto año consecutivo, Aguas Andinas en conjunto con los otros usuarios del río Maipo –juntas de vigilancias, asociaciones de canalistas, agricultores, generadores eléctricos, entre otros-, acordaron una gestión integrada del recurso. Gracias a este trabajo conjunto, la sequía no impactó la continuidad de nuestro servicio, como tampoco en las otras actividades que dependen del río Maipo. Esta asociatividad entre los usuarios del río fue determinante y

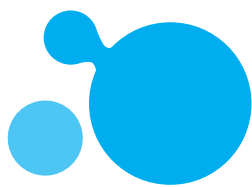
sienta un precedente en la gestión del recurso con miras a garantizar la sustentabilidad del agua.

Sustentabilidad del agua

En este mismo contexto, la sequía puso en evidencia la importancia de los glaciares como reserva de agua para la Región Metropolitana. Por esta razón, Aguas Andinas, inició un estudio formal para conocer su aportación a la cuenca hidrológica del Maipo, y a su vez, mediante un convenio de colaboración con el Centro de Cambio Global de la Pontificia Universidad Católica de Chile, participa en el Proyecto MAPA, que, entre sus principales ámbitos, estudia el impacto del cambio climático en el río Maipo, la gestión del abastecimiento de agua potable, incluyendo escenarios de afectación a los glaciares y su hidrología.

Personas y buenas prácticas

A lo largo de nuestra historia, el compromiso del equipo humano de la compañía ha sido determinante para enfrentar los desafíos de la compañía. En este punto no quiero



CARTA DEL PRESIDENTE

dejar de destacar la profunda vocación de servicio demostrada por los trabajadores de la empresa para superar la crisis del verano.

En el contexto actual, contar con trabajadores comprometidos es un activo y, por lo tanto, las empresas deben gestionarse para mantenerse atractivas. Por eso, lanzamos el Proyecto Integrado del Talento, que busca potenciar las habilidades y el conocimiento de sus trabajadores y el Programa Equilibra, enfocado a la conciliación de la vida laboral y personal.

En lo que se refiere buenas prácticas, potenciamos nuestro Gobierno Corporativo adoptando nuevas prácticas como la evaluación del directorio en relación a los objetivos trazados por la compañía. La integridad y la transparencia deben estar en la base de una empresa que se proyecta al futuro.

Aguas Andinas está consciente que gestiona un servicio básico, que es vital. En este contexto, nuestro desafío es honrar la confianza que han depositado nuestros clientes en nosotros y por lo mismo, seguiremos adoptando las medidas necesarias proveer un servicio continuo y confiable, incluso en las condiciones más adversas. Eso implica, cautelar las reservas de agua dulce de la cuenca, potenciar la seguridad del sistema, promover una gestión integrada del recurso y la vinculación con nuestros clientes y vecinos.

Felipe Larrain Aspillaga
Presidente de Aguas Andinas



ENFOCADOS EN NUESTROS CLIENTES

En Aguas Andinas creemos en el desarrollo sustentable que exige un férreo respeto por el medioambiente, un compromiso con el progreso de la comunidad, el desarrollo integral de nuestros trabajadores y la entrega de un servicio de excelencia a nuestros clientes, lo que junto a un manejo financiero eficiente, nos permite crecer en armonía con cada uno de nuestros grupos de interés. El enfoque de este documento, está basado en aquello que nos mueve cada día: la continuidad del servicio. Estamos conscientes que estamos a cargo de un servicio que es vital, por lo que nos corresponde entregarlo con un alto estándar de calidad.

Continuidad y calidad de servicio

De los episodios del verano del año pasado, causados por las lluvias y los aludes caídos durante el verano de 2013 sobre el río Maipo -la principal fuente de agua de Santiago- nació un plan de medidas y se concretaron inversiones que nos permiten iniciar un 2014 con un servicio robustecido en materia de seguridad

La compañía enfocó sus esfuerzos en culminar su Plan de Obras de Seguridad Fase 1. En el caso que ocurra un evento que implique paralizar la producción de agua potable, con estas nuevas obras la compañía cuenta con reservas suficientes para mantener el suministro para toda la ciudad por 9 horas superando las 4 horas anteriores.

En materia de calidad de agua, Aguas Andinas, Aguas Cordillera presentaron un cumplimiento del 100% y Aguas Manquehue del 99,8% en todos los atributos de la calidad del agua potable medido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

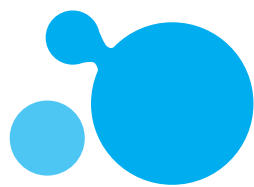
Relación con clientes

Durante el ejercicio anterior, en el marco de nuestro Plan Estratégico de Clientes (PEC) pusimos en marcha una moderna plataforma informática con un CRM y un nuevo facturador que fortalecerá la gestión de servicio a los clientes. Tras un período de prueba de 9 meses, implementamos este sistema sin mayores inconvenientes, pudiendo facturar a más de 1.800.000 clientes mensuales, recibir sus

pagos y realizar la atención comercial integral de sus requerimientos.

En el marco de su Responsabilidad Social Empresarial y su Estrategia de Clientes, Aguas Andinas viene desarrollando un plan de relacionamiento con los vecinos de los sectores más vulnerables de su zona de concesión desde el año 2001. En conjunto con el Municipio y las Juntas de Vecinos, el plan se implementa en aquellos barrios que presentan altas tasas de morosidad, mal uso de las instalaciones sanitarias y redes de alcantarillado.

El Programa Aguas Andinas en mi barrio, que promueve conductas adecuadas sobre el uso del servicio y el cuidado de las instalaciones sanitarias benefició en 2013 a 9.000 vecinos y la inversión de la empresa ascendió a \$68 millones. En tanto, su Programa Cuenta Amiga durante el año 2013 condonó la deuda a 5.581 familias, por un monto total de \$1.933,9 millones.



CARTA GERENTE GENERAL

Proveedores

También, en el contexto de nuestros clientes, las labores realizadas en 2013, incluyen del mismo modo a los contratistas y proveedores con quienes hemos fortalecido nuestros lazos, mejorando las licitaciones, y dando inicio al Plan de Desarrollo de Proveedores, cuyo fin es aumentar la competitividad de las cadenas productivas.

Trabajadores

Aguas Andinas está permanentemente preocupada por el desarrollo integral de sus trabajadores, tanto en el ámbito profesional como personal. Respecto del desarrollo profesional, pusimos en marcha la Gestión Integrada del Talento que actúa sobre los procesos de Reclutamiento y Selección, Evaluación de Desempeño, Desarrollo y Formación, Plan de Carrera y los procesos de Gestión del Conocimiento.

En cuanto al ámbito personal, implementamos el programa Equilibra que tiene como eje principal de acción, la entrega de beneficios que estén orientados a promover la vida sana, el deporte y la igualdad, generando los espacios para que cada uno concilie su vida laboral y personal.

Finalmente, no quisiera terminar esta carta, sin antes agradecer a cada uno de ustedes la confianza depositada en nosotros. Nuestro compromiso es seguir avanzando por el camino de la sostenibilidad aportando al desarrollo de la Región Metropolitana.

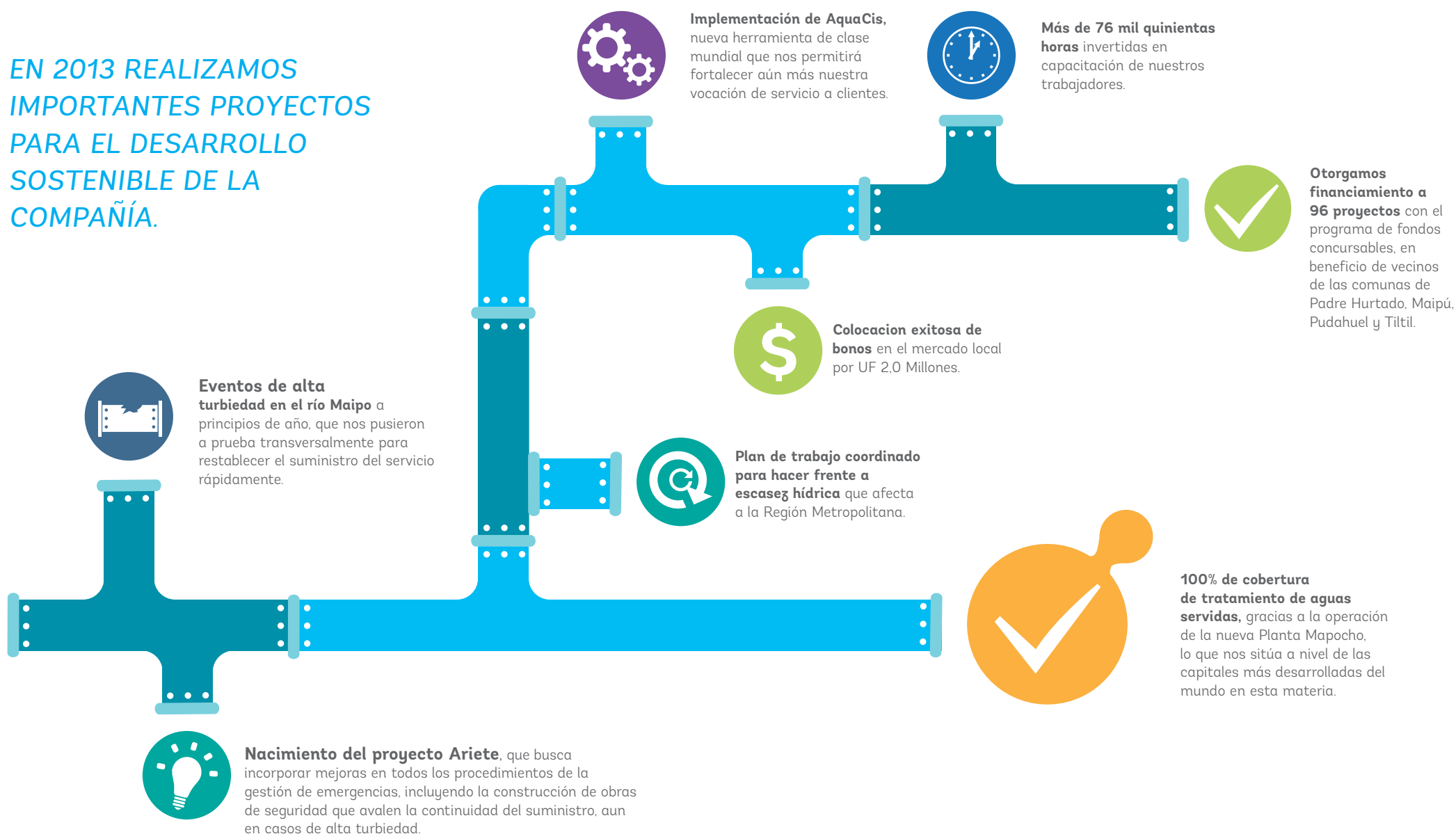
Jordi Valls

Gerente General
Aguas Andinas



Los objetivos propuestos por Aguas Andinas para su gestión 2013 fueron coherentes con la importancia que la empresa le otorga a la sustentabilidad, y con una clara orientación hacia sus clientes, la comunidad, el medio ambiente y sus accionistas. En ese contexto, del reciente período destacan los siguientes hitos:

EN 2013 REALIZAMOS IMPORTANTES PROYECTOS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA COMPAÑÍA.





1.ALCANCE

Desde 2005 Aguas Andinas cumple con el compromiso de comunicar anualmente la gestión que realiza en materia de sostenibilidad. La información contenida en este reporte corresponde al ejercicio del Grupo Aguas (en adelante se mencionará indistintamente Grupo Aguas o Aguas Andinas para referirse a la empresa) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Para la elaboración de esta publicación, se utilizó la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” en su cuarta versión GRI-G3.1, manteniendo la cobertura y el alcance del año anterior. A su vez, en razón del mismo estándar, y para facilitar su comparabilidad y gestión, la información cuantitativa presentada en gráficos y tablas ha sido procesada utilizando las mismas bases

de cálculo y medición que el reporte del año 2012. No obstante, en los casos que se hayan generado modificaciones metodológicas, se establece la precisión oportunamente.

En este reporte se consideró la información integrada de la gestión de las empresas del Grupo Aguas, es decir, Aguas Andinas S.A.,





Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A. No incluye a la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL), ya que opera en forma autónoma, y tampoco se consideraron las filiales no reguladas EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A., Análisis Ambientales S.A. (ANAM) y Aguas del Maipo S.A. La información recopilada del Grupo, al ser la misma que

para el reporte del año 2012, permite la comparabilidad de la gestión realizada en ambos períodos.

(3.13) El reporte de Aguas Andinas ha sido sometido nuevamente a verificación externa, que en 2013 asumió la auditora PwC. Este proceso se basa en la revisión de evidencia documental y el estudio de las operaciones y controles relacionados con la generación de la información y los datos correspondientes.

Para mayor información sobre el aporte al desarrollo sostenible por parte del Grupo Aguas a lo largo del tiempo, están disponibles las versiones previas al presente reporte en la web de la compañía:

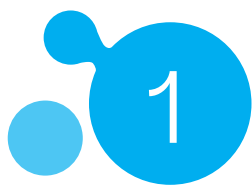
www.aguasandinas.cl.

Si tiene dudas, comentarios o sugerencias sobre este reporte se puede contactar a:

Área de Desarrollo Sustentable

Mail: **reportesostenibilidad@aguasandinas.cl**

Telefono: **(+562) 2569 2316**



2. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

A través de sus reportes de sostenibilidad, Aguas Andinas ha ido avanzando en su objetivo de hacer de este documento una herramienta efectiva de comunicación y de gestión. Para ello, el proceso 2013 ha ido incorporando los cambios que se han producido en la empresa, y que son detallados en los capítulos siguientes. Lo anterior, significa avanzar hacia contenidos que sean relevantes en la interacción de Aguas Andinas con sus grupos de interés, en una dinámica de creación de valor conjunto, priorizando la publicación de información importante para estos grupos.

En este sentido, el proceso seguido para responder a la pregunta “¿qué información debe contener el reporte de sostenibilidad?”, fue el sugerido por Global Reporting Initiative (GRI), el cual contiene tres pasos:

- Identificación
- Priorización
- Validación



Este proceso contempla los principios para la definición del contenido del Reporte de Sostenibilidad: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. El resultado final, es una lista de aspectos materiales y contenidos básicos que son incluidos en el Reporte de Sostenibilidad de Aguas Andinas.

Identificación

En esta etapa se elaboró una lista de asuntos relevantes, proceso que se llevó a cabo a través de la revisión de información secundaria y consultas a grupos de interés realizadas durante el periodo a reportar, además de entrevistas a los gerentes corporativos de Aguas Andinas.

Documentos revisados:

- Estudios de percepción clientes, Adimark GFK Abril, Agosto, 2013.
- Reputación corporativa, Adimark GFK Enero 2012.
- Estudio de percepción sobre desempeño ambiental, Centro de Medición de la Universidad Católica de Chile (MIDE UC)

en conjunto con Agerta Comunicaciones Estratégicas, Mayo, Junio 2013

- Informe Actividades Programa Buen Vecino, Julio 2013, Fundación Casa de la Paz.
- Informe de diagnóstico, Gestión Social, Abril 2013
- Análisis de Materialidad 2013, Gestión Social, Febrero 2013

Entrevista a Gerentes Corporativos

- Sr. Iván Yarur, Gerente Corporativo de Administración y Finanzas
- Sr. Camilo Larrain, Gerente Corporativo de Asuntos Jurídicos
- Sra. Anita Olate, Gerente Corporativo de Comunicaciones y Asuntos Públicos
- Sr. Lluc Orpella, Gerente Corporativo de RR.HH. y Organización
- Sr. Joaquim Martí, Gerente Corporativo de Planificación, Ingeniería y Sistemas
- Sr. Eugenio Rodríguez, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
- Sr. Domingo Martínez, Gerente Corporativo de Operaciones



Priorización

El paso de priorización implica examinar los asuntos identificados que podrían incluirse en el reporte de Sostenibilidad, evaluar cuáles de ellos son materiales y decidir qué nivel de cobertura y detalle se les va a conceder. En general se trata de priorizar esta información para establecer los contenidos del reporte.

En el contexto de lo señalado más arriba, la relevancia de este paso del proceso de materialidad implica una activa participación de la alta administración de la empresa. Por ello, en el proceso de definición del contenido del Reporte de Sostenibilidad, se realizó un taller con el Comité de Gestión, oportunidad en la cual los Gerentes Corporativos, a través de la herramienta “Resolver Ballot”, votaron para priorizar los temas que habían sido identificados en la etapa anterior.

Validación

El paso de validación exige que los aspectos materiales identificados se evalúen en relación al principio de “exhaustividad” antes de recopilar la información que va a incluirse en el reporte de Sostenibilidad.

De este modo, se garantiza que los aspectos identificados en el paso de priorización se confirman en relación a las dimensiones del alcance, la cobertura y el tiempo.

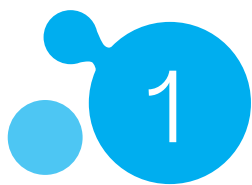
Para el proceso de validación, se elaboró la estructura del reporte, tomando en consideración los temas priorizados por la alta administración, de la cual se sometió a discusión el alcance y cobertura de los temas priorizados.



Cabe mencionar que los temas destacados, son aquellos priorizados y tendrán una mayor profundización durante el desarrollo del reporte de sostenibilidad 2013, en el marco de cumplimiento del standard 3.1 del GRI.

GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS	CAPÍTULOS
Trabajadores	Salud y seguridad laboral	La relación con nuestros trabajadores
	Desarrollo profesional	
	Cumplimiento normativo	
	Clima laboral	
	Relación empresa – trabajadores	
	Beneficios	
	Estabilidad laboral	
	Igualdad de oportunidades	
Reconocimiento		
Proveedores	Salud, seguridad y medioambiente	Cadena de suministro
	Licitaciones transparente	
	Relación con clientes	

Nota: Los temas destacados en negrita son los priorizados y validados. Los demás también serán reportados pero con menor profundidad.



4. ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD

Relación con los grupos de interés

El negocio de Aguas Andinas está directamente vinculado a la sostenibilidad de sus Grupos de Interés (GI) en diversos aspectos. Por un lado la empresa es proveedora de un servicio básico para sus clientes, como es el agua potable, cuya continuidad y calidad tiene impactos directos en la calidad de vida de las personas y en el desarrollo del país. Por otro, su relación con las comunidades y el medio ambiente es parte indisoluble de su gestión por cuanto la operación de la empresa, desde el manejo y utilización de las fuentes de agua hasta la reutilización o disposición de desechos, requiere de procesos que impactan directa o indirectamente la sostenibilidad de estos grupos de interés.

Finalmente, la continuidad y calidad del agua depende de una relación positiva y de creciente valor con sus trabajadores. Esto implica seguridad, capacitación, beneficios laborales, carrera profesional, entre otras cosas. A

diferencia de otros servicios, la gestión del agua incluye un elemento indispensable en la sostenibilidad del desarrollo del país por lo que alinear los factores antes mencionados requiere de una participación directa de la alta dirección y de todos los estamentos que gestionan la empresa.

Por lo anterior, es que la compañía ha establecido ciertos cambios organizacionales que están en directa relación con mejorar sus relaciones con los grupos de interés y relevar, dentro de su gestión, la sostenibilidad tanto en sus operaciones como en su relación con su entorno.





4. ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD

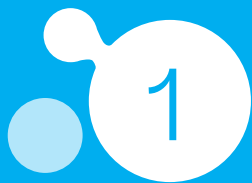
Relación con los grupos de interés

Comunicación con los grupos de interés

Uno de los aspectos fundamentales de la relación que la empresa sostiene con sus grupos de interés (GI) es la comunicación. Sin ésta, por más que se realicen grandes inversiones, los resultados obtenidos no serán exitosos, por lo que para Aguas Andinas es un desafío permanente seguir avanzando hacia una relación de confianza y sostenible en el tiempo con sus GI.

Los canales de comunicación exclusivos que la compañía tiene con sus grupos de interés son los siguientes:

CANALES DE COMUNICACIÓN	
Colaboradores	Diario mural
	Mailing
	Campañas internas
	Aqua TV
	Diarios y revistas institucionales
Clientes	Reuniones de trabajo
	Contact Center
	Agencias Comerciales
	Boleta
Accionistas	Estudios de satisfacción
	Página web (apartado especial accionistas)
Proveedores	Junta Accionistas
	Plataforma especial en página web
	Relación con Administradores de contrato
Autoridades	Relación con área de Prevención de Riesgos
	Reuniones de trabajo
Comunidad	Informes
	Aló Vecino
	Mesas de trabajo
	Programas de relacionamientos comunitario



4. ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD

Relación con los grupos de interés

Además de estos canales de comunicación, la compañía cuenta con otros medios que son transversales para todos sus grupos, como el Reporte de Sostenibilidad, la Memoria Financiera y la página web.

Sistema de gestión integrado

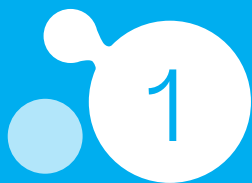
Con el afán de disponer de un servicio de alta calidad de cara a los grupos de interés en toda la cadena de valor de Aguas Andinas, se ha dispuesto la implementación de un Sistema de Gestión Integrado. Éste se ha constituido en razón de las normas de certificación de procesos ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, las que comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

Las certificaciones han sido obtenidas progresivamente en las diferentes operaciones y procedimientos de Aguas Andinas en pos de gestionar la mejora continua de la organización.

Durante el año 2013 destaca la recertificación en la norma OHSAS 18001. Las operaciones que cuentan con estas certificaciones son:

- Depuración de Aguas Servidas
- Producción de Agua Potable
- Gestión Integrada de Redes de Agua Potable
- Mantenimiento a Instalaciones Productivas
- Servicio de Atención al Cliente
- Transporte de Agua Potable





4. ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD

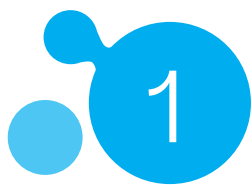
Relación con los grupos de interés

COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El negocio de Aguas Andinas está directamente vinculado a la sostenibilidad de sus grupos de interés. Como principal proveedor de agua potable, la continuidad y calidad de su servicio tiene impactos directos en la calidad de vida de sus clientes y en el desarrollo del país. Asimismo, su relación con las comunidades y el medio ambiente es parte indisoluble de su gestión por cuanto la operación de la empresa, desde el manejo y utilización de las fuentes de agua hasta la reutilización o disposición de desechos, requiere de procesos que impactan directa o indirectamente la sostenibilidad de estos grupos de interés. También, la prolijidad de su gestión, está vinculada a la seguridad, capacitación, beneficios laborales, carrera profesional, entre otras cosa, de sus trabajadores y sus proveedores. Esta manera de gestionar el negocio, permite crear valor para sus accionistas y establecer relaciones de transparencia con las autoridades.

A continuación les presentamos un resumen de los compromisos de Aguas Andinas con sus grupos de interés y los invitamos revisar nuestro Reporte de Sustentabilidad 2014 publicado en www.aguasandinas.cl





4. ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD

Relación con los grupos de interés

Trabajadores

- **Desarrollo:** Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional.
- **Seguridad laboral:** Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en ese ámbito.
- **Conciliación:** 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.
- **Equidad:** Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de género, religión o cualquier otra que pueda existir.
- **Comunicación:** Proporcionar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de objetivos comunes.

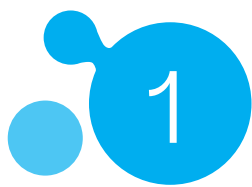
Clientes

- **Continuidad de Servicio:** Garantizar el suministro de agua potable a nuestros clientes, anticipándose a futuros requerimientos y gestionando las variables que pongan en riesgo el abastecimiento a nuestros clientes.
- **Calidad del Agua:** Velar porque la calidad del agua cumpla con los más altos estándares de seguridad.
- **Comunicación:** Establecer una comunicación efectiva, fomentando el surgimiento de diversas plataformas que faciliten el acceso y la entrega de respuestas oportunas.

Accionistas

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





4. ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD

Relación con los grupos de interés

Comunidad

- **Diálogo activo:** Establecer instancias de diálogo permanentes que den pie a la participación y a los acuerdos.
- **Calidad de vida:** 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.

Proveedores

- **Integridad:** Establecer relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad, promoviendo la transparencia en las relaciones y fomentando prácticas de sostenibilidad en este colectivo.

Autoridades

- **Transparencia:** 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.





¿QUIÉNES SOMOS?

(2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

Composición de la Compañía

Aguas Andinas Sociedad Anónima, es parte del Grupo Aguas, un conglomerado de empresas del sector sanitario, cuya operación centra gran parte de su gestión en la Región Metropolitana. Las filiales se dividen en reguladas y no reguladas. Las primeras tienen como objetivo gestionar el “ciclo integral del agua”, es decir, la captación, purificación y distribución de agua potable, así como también la recolección, saneamiento y disposición de aguas servidas.

a. Estructura legal y global

Como se señaló en el capítulo I (Alcance), el Grupo Aguas se compone por un conjunto de empresas relacionadas que otorgan un servicio integral en el mercado sanitario. Las filiales sanitarias del Grupo Aguas son: **Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Manquehue S.A. y Empresa de Servicios Sanitarios De Los Lagos S.A. (ESSAL).**

Estas empresas están regidas por normativas fiscalizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Las filiales no reguladas, por su parte, ofrecen servicios de tratamiento de residuos industriales, comercialización de materiales y energías renovables no convencionales,

análisis de laboratorio y desarrollo de proyectos energéticos relacionados con empresas sanitarias. Estas son: **EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A., Análisis Ambientales S.A. (Anam) y Aguas del Maipo S.A.**

El Grupo de empresas no reguladas, operan como cualquier otra compañía, en mercados libres y que ofrecen servicios de tratamiento de residuos industriales, análisis de laboratorio, y comercialización de equipos y energías renovables no convencionales.

Valores de Aguas Andinas

Aguas Andinas espera que sus profesionales actúen de acuerdo a principios éticos en todas las circunstancias, sea cual sea su trabajo o grado de responsabilidad e interlocución. Para un mejor ejercicio de sus actividades, la compañía cuenta con un Código de Ética que regula el comportamiento tanto de sus trabajadores, como de la organización en su vinculación con el medio.

Adicionalmente, cuenta con un Código de Conducta para identificar, gestionar y evitar las situaciones que contribuyen a conflictos de interés del gobierno corporativo.





¿QUIÉNES SOMOS?

(2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

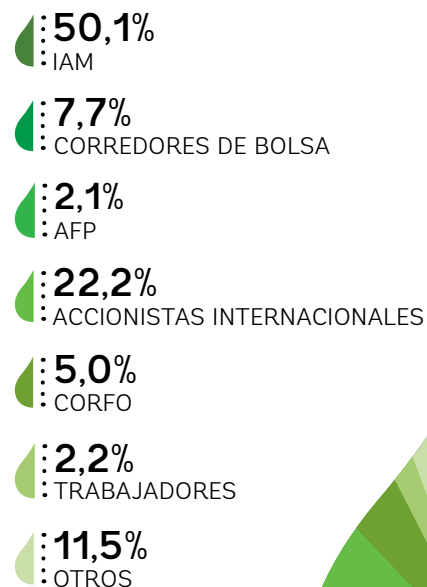
Valores de Aguas Andinas

- ✓ **EXCELENCIA:** La excelencia en la prestación de servicios.
- ✓ **INNOVACIÓN:** La innovación como ventaja competitiva y fuente de valor, orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.
- ✓ **DESARROLLO DE NEGOCIO SOSTENIBLE:** Un modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.
- ✓ **DIÁLOGO:** La promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.
- ✓ **DESARROLLO LOCAL:** El desarrollo local y la implicación con la comunidad donde opera.
- ✓ **ALIANZAS:** Alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.

b. Distribución de la propiedad

Al 31 de diciembre de 2013, el capital social de Aguas Andinas estaba compuesta de 6.118.965.160 acciones, totalmente suscritas y pagadas, distribuidas entre 1.701 accionistas.

Propiedad al 31 de diciembre de 2013

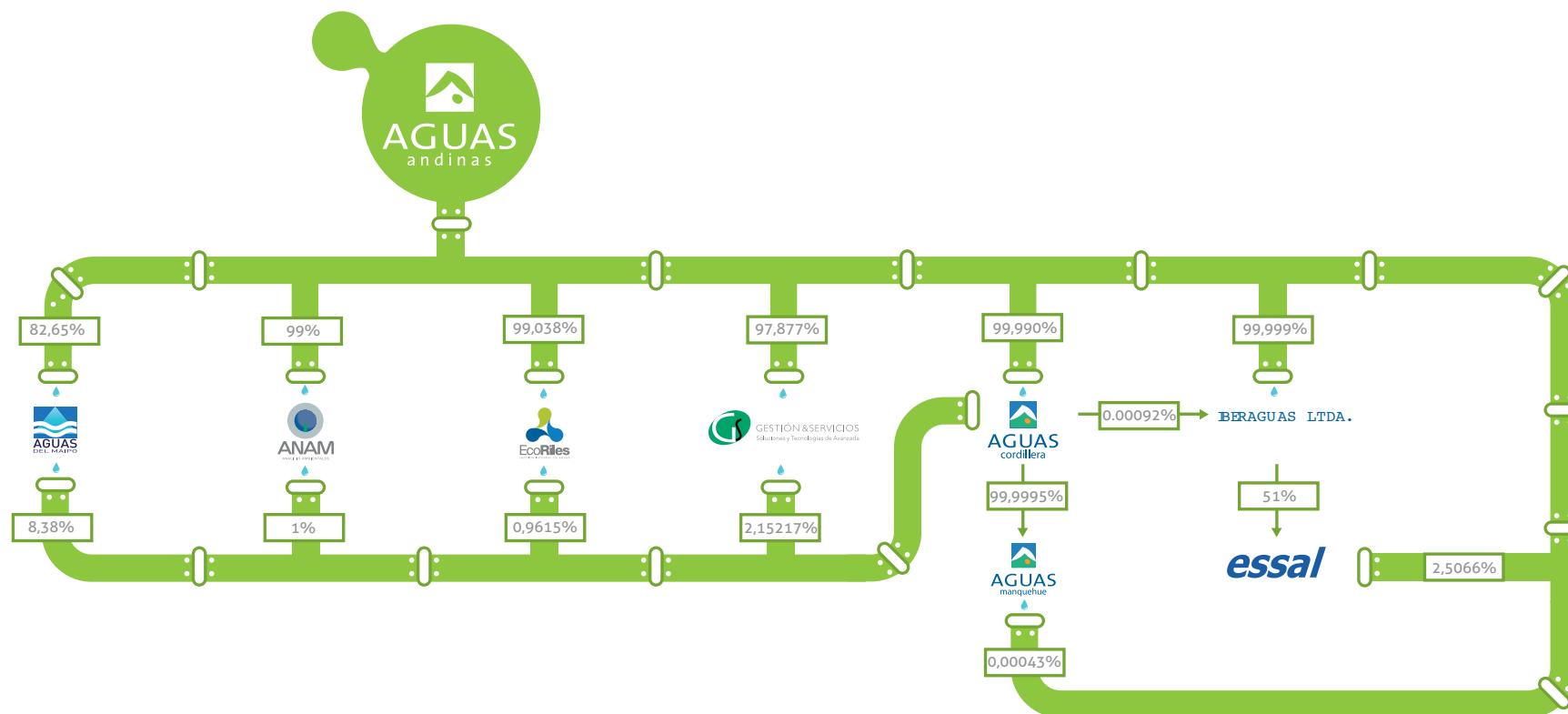


2 ¿QUIÉNES SOMOS? (2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

Los doce mayores accionistas de Aguas Andinas S.A. son los siguientes:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	RUT	ACCIONES	SERIE	%
Inversiones Aguas Metropolitanas S.A.	77274820-5	3.065.744.510	A	50.10%
Banco Itau por cuenta de inversionistas	76645030-K	532.909.866	A	8.71%
Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes	97004000-5	524.741.851	A	8.58%
Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	60706000-2	305.948.258	B	5.00%
Banco Santander por cuenta de inv extranjeros	97036000-k	258.049.443	A	4.22%
Transacciones e Inversiones Arizona S.A.	76806870-4	239.333.179	A	3.91%
Bethia S.A.	78591370-1	130.297.010	A	2.13%

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	RUT	ACCIONES	SERIE	%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	96571220-8	96.222.306	A	1.57%
Corpbanca Corredores de Bolsa S.A.	96665450-3	94.266.027	A	1.54%
Asociacion de canalistas Sac. del Canal de Maipo	70009410-3	70.426.696	A	1.15%
BTG Pactual Chile S.A. C De B	84177300-4	53.791.290	B	0.88%
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	76806870-4	45.921.787	A	0.75%
Otros (1662 Accionistas)		699.325.452	A	11.43%
Otros Serie B (27 Accionistas)		1.987.485	B	0.03%
		6.118.965.160		100.00%





¿QUIÉNES SOMOS? (2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

c. Constitución Jurídica de Aguas Andinas (2.4)

En términos legales, desde 1989 Aguas Andinas S.A. 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.

La compañía está inscrita en el Registro de Comercio a fojas 13.981, N° 7.040, del año 1989, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago; y 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.

Además, 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.

La sede principal de Aguas Andinas S.A. está ubicada en Avenida Presidente Balmaceda N° 1398, Santiago, Chile.





¿QUIÉNES SOMOS? (2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)



1. Actividades

Aguas Andinas y sus filiales sanitarias, gestiona el ciclo integral del agua, el cual contempla la captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, luego la recolección y tratamiento de aguas servidas para finalizar en la restitución al medio ambiente. Para brindar un servicio de calidad para más de dos millones de clientes, Aguas Andinas evalúa el 100% de las fases del ciclo del servicio prestado.

Estos clientes se encuentran distribuidos en sus zonas de concesión, los cuales abarcan un territorio de 70 mil hectáreas ubicado en la Región Metropolitana.

Los clientes son clasificados en residenciales, comerciales e industriales.



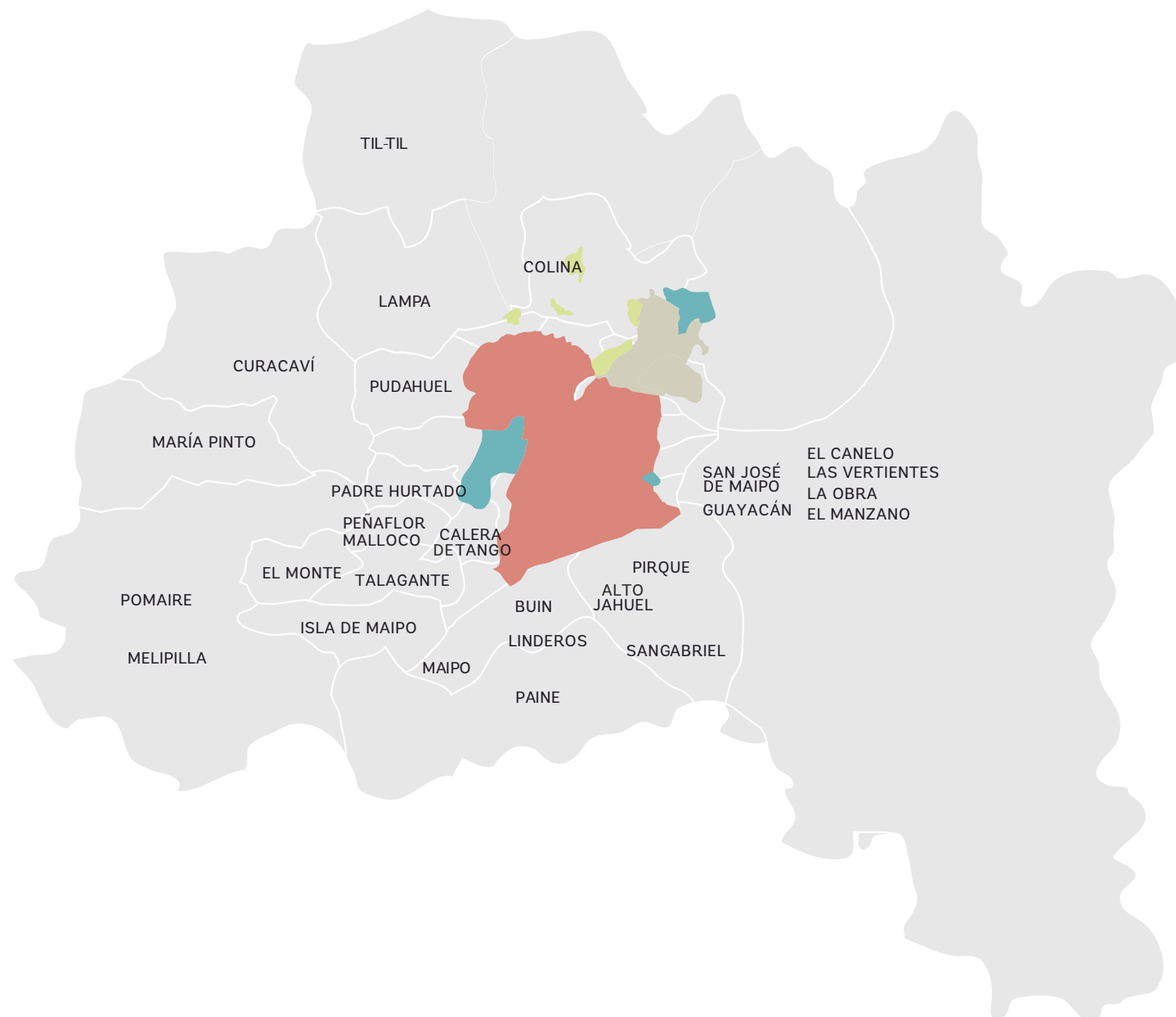
¿QUIÉNES SOMOS?

(2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

Cobertura Gran Santiago y localidades periféricas

En la Región Metropolitana, la zona de concesión está ubicada en la cuenca de Santiago, territorio que se encuentra en la depresión intermedia de Chile central, limitando al norte con la cuesta de Chacabuco y al sur con Angostura de Paine.

-  AGUAS ANDINAS
-  AGUAS CORDILLERA
-  AGUAS MANQUEHUE
-  DISPOSICIÓN DE AGUAS SERVIDAS





¿QUIÉNES SOMOS? (2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

2. Clientes

Al finalizar el ejercicio 2013, el número de clientes de Aguas Andinas con servicio de agua potable fue de 1.679.848, lo que implicó un incremento de 1.9% respecto al año anterior. En tanto, los clientes con servicio de alcantarillado fueron 1.851.888, es decir, un 2.6% más que en 2012.

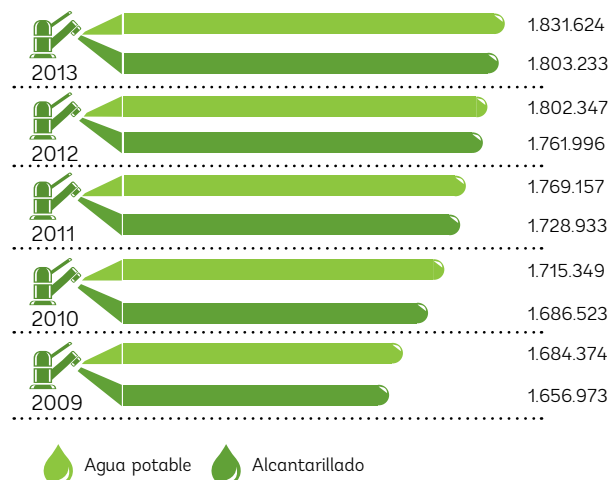
A nivel consolidado, la cifra total de clientes de agua potable llegó a 1.831.624, mientras que el de alcantarillado a 1.803.233.

Del total de clientes de agua potable, un 6.02% equivalente a 110.305, correspondieron a clientes con subsidio, lo que favorece una conducta de pago estable y un menor nivel de incobrabilidad para la compañía.

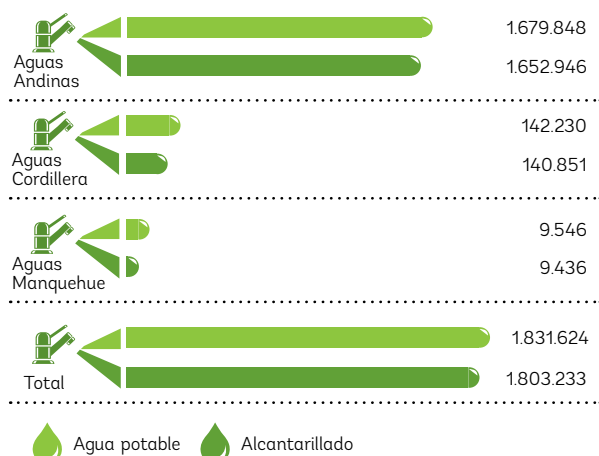
CLIENTES DE AGUA POTABLE

División zonal	2012	2013
Antilco	538.668	546.209
Cordillera	145.034	151.776
Mapué	410.897	419.882
Maipo	120.654	124.039
Mapocho	566.772	589.718
Total	1.984.132	1.831.624

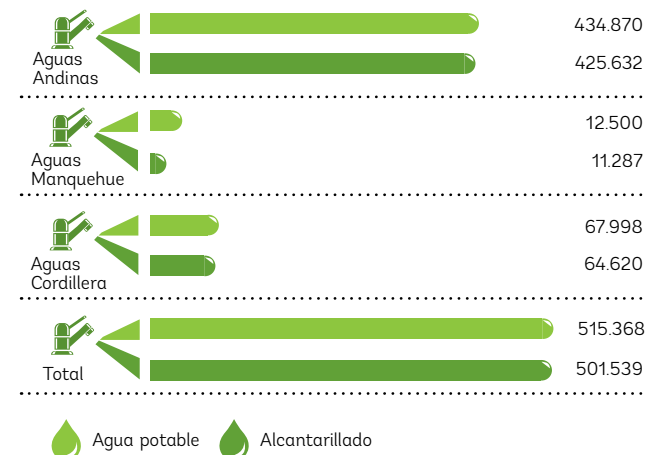
NUMEROS CONSOLIDADOS DE CLIENTES



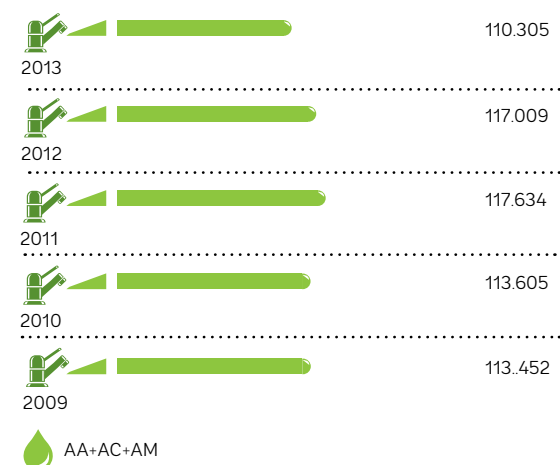
NÚMERO DE CLIENTES 2013



MILES DE METROS CÚBICOS FACTURADOS CONSOLIDADO 2013



NÚMERO DE SUBSIDIOS (*)



(*) Subsidio entregado por el Estado de Chile. Aguas Andinas, ayuda a sus clientes a optar a este.



¿QUIÉNES SOMOS? (2.2)(2.3)(2.4)(2.5)(2.7)

3. Membresía (4.12)

La empresa, en su afán de maximizar el aporte que realiza al desarrollo sostenible, forma parte de diversas iniciativas y organizaciones que trabajan en esta línea.

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.

“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.

4. Asociaciones (4.13)

- Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS) Chile
- Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA)
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
- Fundación PROhumana
- Comité Operativo de Empresas de Servicio (COESE)
- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
- Cámara Oficial Española de Comercio Chile
- Asociación de Municipalidades Parque Cordillera
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)
- Acción RSE. Representante en Chile de World Business Council for Sustainable Development
- Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS)

5. Premios (2.10)

EL 29 de mayo de 2013, Aguas Andinas fue reconocida como la empresa de mayor creación de valor 2012 en la categoría Utilities. El premio lo obtuvo en el marco de la 10ª versión del premio Ranking TOP 100 Santander GBM y Revista Capital. En un evento realizado en el Museo de Arte Contemporáneo (MAC), Felipe Larrain, presidente y Jesús García, gerente general recibieron este reconocimiento.

Este encuentro que se realiza por 10º año consecutivo, es organizado en conjunto por Santander Global Banking & Markentig y Revista Capital y reconoce a las principales empresas chilenas, en el rubro de energía, bancario, retail, commodities, utilities, construcción, telecomunicaciones, entre otras.



Enfoque de gestión

El actual enfoque de gestión del gobierno corporativo de Aguas Andinas, como se menciona más adelante en el capítulo, recoge elementos y procedimientos que fortalecen su capacidad para avanzar hacia una gestión más sustentable, transparente y en concordancia con las empresas de clase mundial. Es el gobierno corporativo el llamado a liderar la gestión sustentable de las empresas por lo que las medidas mencionadas son herramientas esenciales para el cumplimiento de esta tarea. Para ello se estableció un proceso de evaluación de directores que permite monitorear la gestión del directorio y el desempeño de cada director en relación a los objetivos trazados por la compañía.

Desde que la compañía fuera privatizada en 1999, Aguas Andinas mantuvo sin cambios los estatutos de su gobierno corporativo. Sin embargo, luego de 14 años y junto a la serie de nuevos enfoques de la mayoría de las áreas de gestión de la empresa, se aprobó la modificación de sus estatutos mediante una junta extraordinaria de accionistas.

Con esto, Aguas Andinas se hizo cargo de manera efectiva de todos los cambios legislativos, instrucciones y sugerencias de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) que tienen relación con el gobierno corporativo de las compañías. Efectivamente, el enfoque de gestión del gobierno corporativo de la empresa, adoptado en 2013, profundizó en la ética y la transparencia del actuar de sus ejecutivos, desarrollando un modelo de prevención de delitos y la aplicación de un nuevo código de ética y de conducta frente eventuales conflictos de interés.

La nueva ubicación del área de comunicaciones y RSE en la primera línea del organigrama, bajo el título de Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Asuntos Públicos, desde donde se están desarrollando planes y actividades sobre la Responsabilidad Social de la empresa, es una señal clara de lo anterior.





El Directorio y Comité de Directores (4.1)(4.2)(4.3)(4.5)(4.7)(4.9)(4.10)(EC7)

El Comité de Directores, creado en el año 2001, es una de las instancias relevantes del gobierno corporativo. Su objetivo es proteger los intereses de los accionistas minoritarios de Aguas Andinas y sesiona mensualmente.

Conforme a lo establecido en la ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas, 4 de los 14 miembros del Directorio son independientes, y ninguno ocupa un cargo ejecutivo en Aguas Andinas.

Las materias a tratar por el directorio incluyen:

- Examinar los informes de los auditores externos.
- Revisar 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.
- Preparar un informe anual de su gestión, con recomendaciones hacia los accionistas.

A su vez, Aguas Andinas desarrolló durante el 2013, un procedimiento institucionalizado para la evaluación de sus máximos órganos de gobierno.

a. Composición

El Directorio de Aguas Andinas se compone de catorce miembros, siete titulares y siete suplentes, que se eligen mediante una votación realizada en la Junta Anual de Accionistas.





GOBIERNO CORPORATIVO Y DESEMPEÑO FINANCIERO



Directores titulares

1. PRESIDENTE
Felipe Larrain Aspillaga
Rut: 6.922.002-9
2. VICEPRESIDENTE
Josep Bagué Prats
Rut: 14.709.334-9
3. DIRECTOR
Ricardo Escobar Calderón
Rut: 8.483.513-7

Directores suplentes

- Olivier Jaquier
O-E (Extranjero)
- Fernando Samaniego Sangroniz
Rut: 6.374.438-7
- Xavier Amorós Corbella
Rut: 23.530.463-5

4. DIRECTOR
Herman Chadwick Piñera
Rut: 4.975.992-4
5. DIRECTOR
Bruno Philippi Irrarázabal
Rut: 4.818.243-7
6. DIRECTOR
Rodrigo Manubens Moltedo
Rut: 6.575.050-3
7. DIRECTOR
Gonzalo Rojas Vildósola
Rut: 6.179.689-4

- Lorenzo Bernaldo de Quiroz
O-E (Extranjero)
- Jorge Cosme Sagnier
O-E (Extranjero)
- Rodrigo Terré Fontbona
Rut: 9.011.344-5
- Jaime Cuevas Rodríguez
Rut: 10.290.120-7



De acuerdo a lo establecido en el artículo 50 de la Ley N° 18.046 y a lo normado a través de la Circular N° 1.526, a partir del 1 de Enero del año 2001 las sociedades anónimas deberán designar un comité de Directores cuando posean un patrimonio bursátil igual o superior al equivalente de UF 1.500.000.

Conforme a lo anterior, el comité de Directores de Aguas Andinas está compuesto por:

- **Rodrigo Manubens Moltedo, Independiente**
- **Gonzalo Rojas Vildósola, Independiente**
- **Josep Bagué Prats, No Independiente**

b. Remuneraciones

La remuneración del Directorio se divide en dos tipos: una fija mensual, por un valor de UF 100 para el Presidente, UF 75 para el Vicepresidente y UF 70 para directores titulares y suplentes; y una remuneración variable, que se paga por asistencia a cada sesión, de UF 80 para el Presidente, UF 60 para el Vicepresidente, UF 20 para directores titulares y UF 20 para directores suplentes, solo cuando reemplacen a los titulares.

En atención a la Ley N° 18.046, la Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 23 de abril de 2013, acordó la remuneración del Directorio, Comité de Directores y presupuesto de gastos para el ejercicio 2013. En particular, la del Comité de Directores se compuso de la siguiente manera: una remuneración fija mensual de UF 25 para cada miembro, y una remuneración variable por asistencia a cada sesión de UF 20. Asimismo, se acordó un presupuesto de gastos de UF 3.000.

Las actividades desarrolladas por Comité de Directores correspondieron a aquellas que la ley le faculta.

Si bien el Directorio no incurrió gastos en el período, sí lo hizo el Comité de Directores, montos que ascendieron a \$21,8 millones, los que fueron destinados a asesorías.

Remuneraciones del Directorio (miles de pesos)

Directores	Cargo	Remuneración		Sesión	
		2013	2012	2013	2012
Felipe Larrain Aspillaga	Presidente	29.379	27.088	27.553	25.287
Patricio Prieto Sánchez	Vicepresidente	13.739	20.357	10.997	16.286
Bruno Philippi Irrázabal	Director	19.320	19.000	6.431	4.972
Rodrigo Manubens Moltedo	Director	19.320	19.000	8.722	5.881
Gonzalo Rojas Vildósola	Director	19.320	19.000	7.354	4.972
Luis Hernán Paúl Fresno	Director	12.823	19.000	6.405	5.881
Ernesto Mata López	Director	15.336	18.962	0	0
Herman Chadwick Piñera	Director	19.320	19.000	2.317	0
Lorenzo Bernaldo de Quiróz	Director	20.857	19.414	0	0
Rodrigo Terré Fontbona	Director	19.320	19.000	0	0
Jaime Cuevas Rodríguez	Director	19.320	19.000	0	0
Alejandro Danús Chirighin	Director	12.823	19.000	0	0
Fernando Samaniego Sangroniz	Director	8.110	0	0	0
Ricardo Escobar Calderón	Director	8.110	0	2.317	0
Totales		237.100	237.820	72.097	63.280

Nota: No hubo gastos del Directorio en el período.

2. Administración

• GERENTE GENERAL

- Gerente Corporativo de Servicio del Cliente
- Gerente Corporativo de Asuntos Jurídicos
- Gerente Corporativo de Planificación, Ingeniería y Sistemas
- Gerente Corporativo de Operaciones
- Gerente Corporativo de Organización y Recursos Humanos
- Gerente Corporativo de Comunicaciones y Asuntos Públicos
- Gerente Corporativo de Finanzas y Abastecimiento



1. GERENTE GENERAL
Jordi Valls Riera / Abogado

2. GERENTE CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE
Eugenio Rodríguez Mingo / Ingeniero Comercial

3. GERENTE CORPORATIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS
Camilo Larraín Sánchez / Abogado

4. GERENTE CORPORATIVO DE PLANIFICACIÓN, INGENIERÍA Y SISTEMAS
Joaquim Martí Marques / Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

5. GERENTE CORPORATIVO DE OPERACIONES
Domingo Martínez Robledo /Ingeniero Industrial

6. GERENTE CORPORATIVO DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS
Lluc Orpella Bernat / Economista

7 GERENTE CORPORATIVO DE COMUNICACIONES Y ASUNTOS PÚBLICOS
Ana Olate Soto / Periodista

8. GERENTE CORPORATIVO DE FINANZAS Y ABASTECIMIENTO
Ivan Yarur Sairafi / Ingeniero Civil



3. Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo (4.4) (4.8) (SO3) (SO4) (SO5)

Como se señaló en el enfoque de gestión, el compromiso de Aguas Andinas con la responsabilidad social empresarial se basa en las buenas prácticas de su Gobierno Corporativo. Una muestra de ello es la ya comentada modificación de estatutos de la compañía y en la adhesión voluntaria a la Norma N°341, emitida por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

En el marco de dicha norma, se implementaron políticas y procedimientos en relación al funcionamiento del Directorio; como la evaluación del mismo; a la sustitución, retención y compensación de ejecutivos principales; en la definición, implementación y supervisión de políticas y procedimientos de control interno; y en la gestión de riesgos en la empresa. La mencionada evaluación del Directorio y su funcionamiento sobre la base de estas políticas y procedimientos, se realizará todos los años y constituye una medida pionera en el mercado. Su aplicación es producto de las sugerencias realizadas a partir de estos esfuerzos por fortalecer las buenas prácticas.

Asimismo, se trabajó la sujeción a las normas relativas a operaciones con partes relacionadas y en la aplicación del Código de Conducta de los Directores en casos de conflictos de interés. Todo lo anterior, ha permitido mejorar los estándares en materia de gobiernos corporativos.

De acuerdo al ranking de adopción de las buenas prácticas de gobierno corporativo contenidas en la Norma n° 341, elaborado por Deloitte, Aguas Andinas mostró más de un 80% de cumplimiento, situándose en el tercer lugar de las empresas con mayor adhesión, sobre la base de 97 firmas del IGPA publicado en el mes de Julio 2013.





Ética y Transparencia (4.6)(SO4) (SO6)

El Directorio de la Compañía, se rige por un Código de Conducta para identificar, gestionar y evitar las situaciones que contribuyen a conflictos de interés de los miembros del Directorio. El código se refiere a las situaciones que a pesar de no estar específicamente contenidas en la ley, podrían terminar afectando el interés social. El código se encuentra actualmente a disposición de los accionistas y del público en general, en el sitio web de la compañía. Entre sus principales elementos destacan:

- i) Identificación de las principales situaciones que configuran un conflicto de interés
- ii) Mecanismos para evitar los conflictos de interés
- iii) Procedimiento para declarar los conflictos de interés
- iv) Forma de resolver los conflictos de interés

Modelo de Prevención de Delitos (ley 20.393) (SO2) (SO4)

De manera de actualizar sus procedimientos a la normativa nacional y a los Convenios Internacionales adoptados por el país y con la intención de cumplir a cabalidad con lo antes señalado, se trabajó en la elaboración de un “Modelo de Prevención de Delitos”, que busca evitar la comisión de hechos que podrían entrar en contradicción con la legislación y la cultura corporativa. Para la realización del modelo se entrevistaron 70 personas y se aplicaron cuestionarios a otras 40, con lo cual se estableció una línea base para identificar dónde estaban los riesgos y así prevenir cualquier eventualidad. La implementación de este modelo comenzará en 2014.





Canales de comunicación (4.4)

Según un análisis de la empresa, el nivel de comunicaciones sobre la compañía no estaba acorde con la importancia del servicio que presta y la importancia que tiene para la sociedad. En este sentido, la mencionada creación de la Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Asuntos Públicos, es un apoyo en el establecimiento y mantención de los vínculos con los medios de comunicación, así como también cumplir con el objetivo de informar al público en general acerca de los objetivos y proyectos de la compañía.



Como complemento, existe la página web de Aguas Andinas (www.aguasandinas.cl), la que cuenta con un canal especial para recibir consultas y requerimientos de sus grupos de interés. A la vez, las memorias, actas de Directorio, reportes a inversionistas y noticias e informaciones financieras, son permanentemente actualizadas e incorporadas al sitio web de la empresa. Para 2014, se está reforzando el sitio web como canal de comunicación con los inversionistas, con más información acerca del quehacer de la empresa.

Respecto de los accionistas minoritarios, son los directores miembros del Comité los encargados de comunicar a sus representados las informaciones y decisiones del directorio y a su vez hacer llegar al directorio sus inquietudes. En caso de tener quejas o consultas, los accionistas pueden enviar una carta al directorio.





Políticas Públicas (S05)

La relación entre empresas y autoridades políticas es un aspecto común en las industrias reguladas, incluidas las del sector sanitario como Aguas Andinas. En esa perspectiva, destaca la comunicación constante con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Dirección General de Aguas, los encargados de organismos medioambientales, el Ministerio de Vivienda y el de Obras Públicas. A su vez, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), a la cual la compañía está suscrita, es la entidad que se encarga de representar los intereses del sector en aquellos casos en que se construye un nuevo reglamento o cualquier instructivo de un servicio público que pueda afectar las operaciones de la empresa.



4.Cumplimiento Normativo (S04) (S05)(PR4)(PR6)

La protección de la salud y la seguridad es un objetivo reconocido por numerosas regulaciones nacionales e internacionales. Además de tener consecuencias financieras directas, el incumplimiento continuado supone un incremento del riesgo financiero, ya que se daña tanto la reputación de la organización como la motivación de los trabajadores. En ese sentido, el número de incumplimiento debe ser el más bajo posible y la tendencia mostrada por este indicador puede reflejar las mejoras o deterioros en la efectividad de los controles internos.

Regulación sanitaria (PR4)

La legislación vigente en el país establece que los prestadores sanitarios están bajo la supervisión y regulación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que opera sujeto a la vigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Obras Públicas.

Existen un conjunto de leyes y reglamentos que regulan el funcionamiento del sector y de las empresas sanitarias. Los principales cuerpos legales son:

1. Ley General de Servicios Sanitarios (DFL MOP N° 382 de 1988). Contiene las principales disposiciones que regulan el régimen de concesiones y actividad de los prestadores de servicios sanitarios.
2. Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios (DS MOP N° 1199/2004, publicado en noviembre de 2005). Establece las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley General de Servicios Sanitarios.
3. Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DFL MOP N° 70 de 1988). Establece las principales disposiciones que rigen la fijación de tarifas de agua potable y alcantarillado y los aportes de financiamiento reembolsables.

4. Reglamento de la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DS MINECON N° 453 de 1990). Contiene las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios.

5. Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Ley N° 18.902 de 1990). Establece las funciones de la SISS.

6. Ley de Subsidio al pago del consumo de agua potable y servicio de alcantarillado (Ley N° 18.778 de 1989). Establece un subsidio al pago del consumo de agua potable y alcantarillado para clientes de escasos recursos.

7. Reglamento de la Ley de Subsidio (DS HACIENDA N° 195 de 1998). Contiene las disposiciones reglamentarias para la aplicación de la Ley de Subsidio.



Tarifas

Según establece el Decreto por Fuerza de Ley (DFL) MOP N°70/88, las tarifas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes son fijadas cada cinco años mediante un decreto y pueden presentar modificaciones en el periodo intertarifario debido a nuevos servicios que ofrezca la compañía tales como alcantarillado, tratamiento de agua servidas o aplicación de flúor. En el último periodo de reporte, Aguas Andinas no implementó ningún costo extra que se haya visto reflejado en la cuenta de sus clientes.

Con la publicación de las Bases Preliminares, realizada el día 30 de octubre de 2013, se dio inicio formal al sexto proceso tarifario de Aguas Andinas, el que se desarrollará durante todo el año 2014 y que culminará con la publicación de un nuevo decreto en enero del año 2015.

La Red Internacional de Comparaciones para Empresas de Agua y Saneamiento (IBNET) en su base de datos de tarifas de agua 2011, expone la tarifa por metro cúbico correspondiente a los primeros 15 m³ consumidos, incluyendo cargo fijo, cargo por los 15 m³, impuestos y otros, para distintas empresas del mundo.

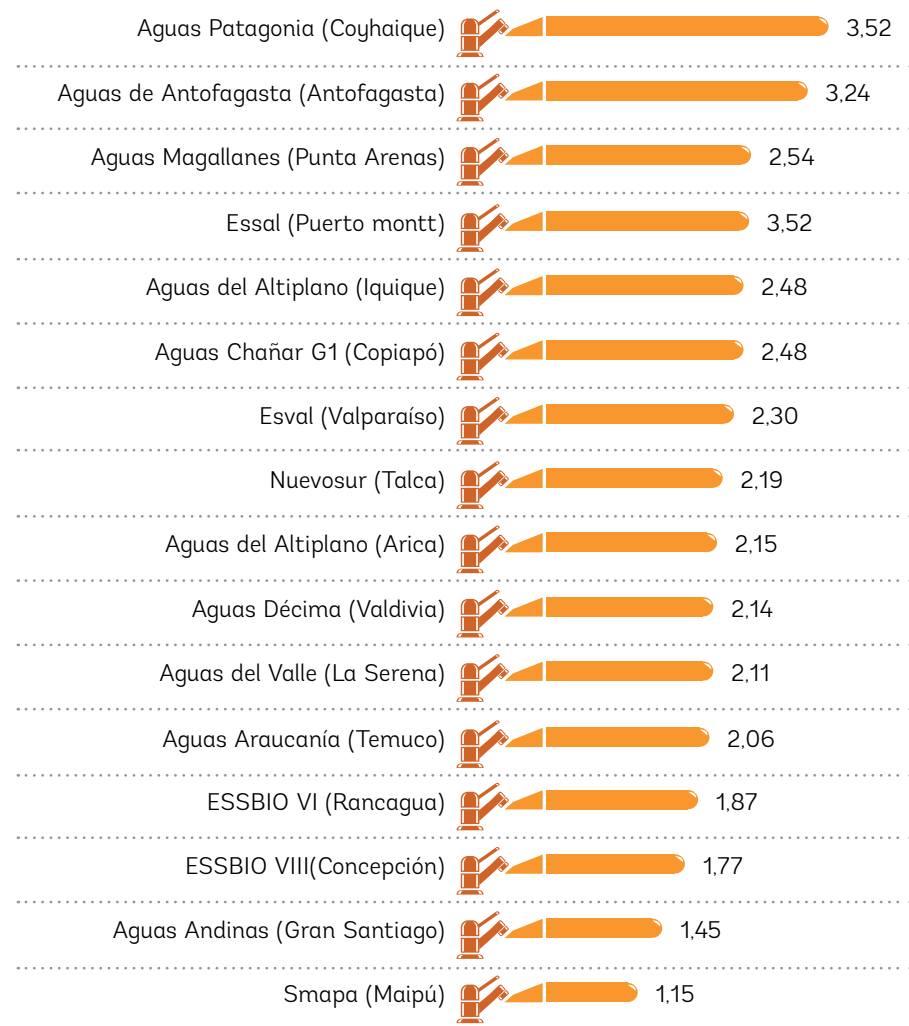




Considerando los valores por m³ en las principales ciudades de Chile y, según la información obtenida en la Red Internacional de Comparaciones para Empresas de Aguas y Saneamiento – IBNET – vemos que existe una significativa disparidad entre estos, siendo en 2012 la más alta la correspondiente a la ciudad de Coyhaique.

La gráfica al costado muestra las tarifas por metro cúbico (agua potable y alcantarillado) US\$/metro cúbico

Tarifas por metro cúbico (Agua potable y alcantarillado) US\$/Metro cúbico.



(*) Tarifa a diciembre 2012 considerando US\$1=\$479

Multas e incumplimiento (EN28)(S07) (S08)(PR2)(PR9)

Durante 2013 a la compañía se le cursó una multa por su desempeño ambiental. La Comisión de Evaluación Ambiental (CEA) de la Región Metropolitana, inició un procedimiento de sanción en contra Aguas Andinas, el cual se materializó en una multa de 500 UTM, la que fue impugnada por la empresa.



Detalle de las multas al Grupo Aguas

2013			
	Aguas Andinas	Aguas Cordillera	Aguas Manquehue
Nº de sanciones	5	2	1
Importe total de las sanciones	933 UTM	115 UTM	100 UTM

En el caso de Aguas Cordilleras y Aguas Manquehue se incluyen multas por incumplimiento de instrucciones. No se incluyó el acuerdo compensatorio acordado con el Sernac por los cortes masivos por las emergencias de turbiedad del 20 de enero y del 9 y 10 de febrero. Se encuentra más información en el Boletín de Sanciones, año 2013 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios: http://www.siss.gob.cl/577/articles-10221_recurso_4.pdf

Por otra parte, a raíz de los cortes de agua la SSVS aplicó una multa al que la empresa apeló, quedando rebajada la multa y el caso cerrado respecto a las autoridades.

5. Desempeño Financiero (EC1)(EC4)

En términos financieros, gracias a la gestión de sus operaciones de inversión y financiamiento, en 2013 se capturaron satisfactoriamente las oportunidades que se presentaron en el mercado. Es así como se llevó a cabo una exitosa colocación de bonos para financiar las inversiones realizadas por la compañía en el periodo.

Esta operación se concretó en el mes de abril por un total de UF 2,0 millones, con la emisión de una única serie, Serie U, estructurada a 23 años bullet, a una tasa de 3,80% y un spread de 123 puntos base sobre la tasa de referencia, con una demanda de 1,25 veces la oferta.

El bajo riesgo operacional de la industria sumado a su sólido perfil financiero permitió ratificar la clasificación de riesgo de Aguas Andinas en AA+ por las firmas clasificadoras de riesgo FitchRating e ICR Chile, lo que constituye una de las mejores categorías asignadas a una empresa privada en Chile.

(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.

Valor Económico Creado (CLP)	2011	2012	2013	% VEC 2013
Ingresos de actividades ordinarias	\$ 362.767.808	\$ 382.885.743	\$ 402.623.592	98%
Otras Ganancias	\$ 2.863.423	\$ 628.694	\$ 1.326.676	0,32%
Ingresos Financieros	\$ 6.483.046	\$ 8.291.012	\$ 6.965.852	1,70%
Valor Económico Creado	\$ 372.114.277	\$ 391.805.449	\$ 410.916.120	100,0%

Valor Económico Distribuido (CLP)	2011	2012	2013	% VEC 2013
Costos operativos	\$ 97.945.796	\$ 102.294.112	\$ 114.890.847	28,0%
Consumo de materias primas y materiales secundarios	\$ 26.646.147	\$ 29.162.856	\$ 27.416.534	6,7%
Otros gastos por naturaleza	\$ 71.299.649	\$ 73.131.256	\$ 87.474.313	21,3%
Salarios y beneficios sociales para los empleados	\$ 38.129.099	\$ 38.187.964	\$ 40.455.749	9,8%
Pago a proveedores de Capital	\$ 151.591.147	\$ 153.446.726	\$ 131.171.133	31,9%
Costos Financieros	\$ 25.647.705	\$ 24.170.380	\$ 28.885.840	7,0%
Pago de Dividendos	\$ 106.861.120	\$ 115.387.450	\$ 89.329.355	21,7%
Resultados por unidades de reajuste	\$ 19.082.322	\$ 13.888.896	\$ 12.955.938	3,2%
Pagos a Gobiernos	\$ 25.687.519	\$ 35.793.146	\$ 29.311.608	7,1%
Inversiones en la comunidad	\$ 327.437	\$ 268.885	\$ 180.702	0,04%
Donaciones	\$ 327.437	\$ 268.885	\$ 180.702	0,04%
Valor Distribuido	\$ 313.680.998	\$ 329.990.833	\$ 316.010.039	76,9%
Valor Económico retenido	\$ 58.433.279	\$ 61.814.616	\$ 94.906.081	23,10%





Beneficios financieros recibidos del Estado

Aguas Andinas recibe aportes del Estado, los que se han traducido principalmente en capacitaciones a sus trabajadores.

Durante el año pasado se realizó una visita de las clasificadoras de riesgo a la nueva planta Mapocho, con el objetivo de difundir el plan de saneamiento de Aguas Andinas y, de este modo, permitir a este grupo de interés estar al tanto de las inversiones realizadas y los efectos positivos para la compañía

Montos recibidos de gobiernos (en \$MM)				
		2011	2012	2013
Franquicia Tributaria de Capacitación (SENCE)		194.365	187.337	202.722
Beneficio Crédito por Inversiones en Bienes Físicos del Activo Inmovilizado		86.272	93.072	102.643
Subsidio a la Inversión en Activos Fijos Inmovilizados Alta Tecnología				
Beneficios recibidos por Donaciones		119.560	110.148	193.797
Otros beneficios financieros recibidos del Gobierno ¿Cuáles?	Créditos y Rebajas al impuesto			
Total de aportes financieros		400.197	390.557	499.162



Ampliaciones de concesión (adjudicadas al año 2013)

Ampliación de concesión	Comuna	Superficie (ha)	Clientes (Viviendas)	Decreto MOP		Publicación Diario Oficial
Alto Miraflores	Peñaflor	4,9	240	N° 149	06-03-13	06-03-13
Salvador Silva 2449	Peñaflor	1	42	N° 148	06-03-13	06-03-13
Teniente Merino 244	Buín	2,1	23	N° 205	28-05-13	28-05-13
Bodegas Independencia	Pudahuel	11,5	1	N° 226	09-07-13	09-07-13
La Hijuela	Buín	8,3	246	N° 230	12-07-13	12-07-13
Buín Maipo Lotes 1,4 \$ 5	Buín	4,8	170	N° 208	18-11-13	18-11-13
Kennedy II	Buín	11,4	445	N° 302	08-11-13	08-11-13
San Pedro Lote 1	Melipilla	3,5	150	N° 301	08-11-13	08-11-13
El Naranjal	Buín	29,4	1500	N° 311	20-11-13	20-11-13

Asimismo, a diciembre de 2013, se encontraban en trámite solicitudes de ampliación de concesión en las comunas de Lo Barnechea, La Reina, Peñalolén, Colina, Lampa, Buín, Curacaví, Isla de Maipo, Melipilla, Paine y Peñaflor, las que en conjunto comprenden una superficie de 180,5 hectáreas y 3.300 nuevos clientes.

6. Compromisos 2014

Implementación del Modelo Prevención de Delitos 20.393.

Implementación de la Evaluación de Directores

Refuerzo del sitio web de la compañía como mejora en sus canales de comunicación.



Enfoque de Gestión (PR1)(PR3)(PR5)

Para Aguas Andinas, la entrega de un servicio continuo y de calidad es su prioridad lo que hace que la relación con el cliente también lo sea. Los clientes son el eje de todas las operaciones de la empresa por cuanto, a diferencia de otras industrias, más que un servicio, cada vez que obtienen agua en sus casas están experimentando el respeto a un derecho. Por ello, los hechos acontecidos al inicio de 2013 constituyeron un gran impacto para la compañía. Entre enero y febrero se sucedieron dos cortes, por motivos de alta turbiedad del agua, que afectaron en total a más de un millón y medio de clientes, y dos roturas de matrices que también obligaron a efectuar cortes no programados del suministro de agua potable y afectaron la continuidad del servicio.

Lo anterior, además del impacto negativo que activó todas las alarmas y obligó a aplicar planes de contingencia, significó una oportunidad de crecimiento para la compañía lo que se tradujo en una serie de iniciativas que incluyen la construcción de obras de seguridad

para el suministro, mejoras en la capacidad de reacción y canales de comunicación con sus clientes fortalecidos y preparados ante eventos de esa naturaleza. Internamente, a este conjunto de medidas se le denominó Proyecto Ariete.

Además del Proyecto Ariete, se trabajó en la finalización del Plan Estratégico de Clientes (PEC), iniciativa que tiene por objeto mejorar sus procedimientos y aumentar el índice de satisfacción ante los requerimientos que el cliente solicite a la empresa.

Por otro lado, la continuidad de la entrega del servicio tiene relación directa con la sustentabilidad del agua. Por ello, uno de los desafíos de Aguas Andinas se centra en mejorar la comunicación del ciclo de vida del agua y así generar un mejor entendimiento de la operación y de los cobros que realiza la empresa.



“CORTE DE AGUA -
ROTURA DE MATRIZ”

1. Continuidad del Servicio

Entre enero y febrero de 2013, sucedieron dos eventos de fuerza mayor que obligaron a la compañía a realizar cortes masivos del suministro de Agua Potable, afectando a gran parte de Santiago.

El primero de ellos sucedió el 21 de enero, con motivo de una serie de aluviones ocurridos en el Cajón del Maipo que aumentaron los niveles de turbiedad del río. Dado que las plantas de tratamiento de agua potable no están diseñadas para tratar agua con tan altos niveles de turbiedad, la compañía debió paralizar su producción. La duración del evento provocó que los volúmenes de reserva de agua potable con que cuenta la empresa fueran consumidos entre la tarde y noche del día lunes 21 y la madrugada del martes 22, produciendo cortes de suministro a 592.000 clientes, distribuidos en 21 comunas de la Región Metropolitana.

El viernes 8 de febrero se produjo un segundo evento de alta turbiedad en el río Maipo, que también detuvo las plantas de producción de agua potable de la empresa. Esta vez, el corte afectó a más de un millón de clientes, distribuidos en 24 comunas de la Región Metropolitana.

Junto a ello, el 30 de enero y el 6 de febrero se produjeron roturas de matrices, que nuevamente provocaron cortes del servicio de agua potable.

4 CLIENTES

Hechos

21 de enero

- *Una serie de aluviones sucedidos en el Cajón del Maipo afectaron altamente los niveles de turbiedad del río, motivo por el cual la empresa detuvo el funcionamiento de las principales plantas de producción de agua potable, lo que devino finalmente en la suspensión del servicio.

30 de enero
6 de febrero

- *Se produjeron dos roturas de matrices en las tuberías de agua potable, que implicaron cortes de suministro en los sectores afectados.

6 de febrero

- *La SISS inició un procedimiento de sanción en contra de Aguas Andinas, a pesar del reconocimiento explícito en dicha sanción de que el corte era inevitable, citando la falta de información oportuna a los usuarios y el no cumplimiento de las condiciones de atención en situación de emergencia.

8 de febrero

- *Se produjo un segundo evento de alta turbiedad en el río Maipo, que también provocó la paralización de las plantas de producción de agua potable de Aguas Andinas y su filial Aguas Cordillera.

Tras esta crisis y con la finalidad garantizar la continuidad del negocio, se han llevado a cabo una serie de proyectos orientados a la gestión de incidentes implantados bajo el modelo del ciclo de continuidad, basado en la mejora continua.



CLIENTES

a. Obras de seguridad

En 2008, una lluvia de invierno implicó un corte de suministro generalizado. Fruto de ese corte, se definieron las obras de seguridad Fase 1, que finalizaron en 2013. Una de esas obras fueron los estanques de Vizcachas, con los que se pasó de 4 horas de autonomía a 9 horas en verano (esta autonomía depende de la época del año), lo que se traduce en el aumento en un 25% de aumento en la capacidad de almacenamiento de agua potable de la compañía. Debido a los cortes de enero y febrero, se deberán hacer nuevas obras, llamadas Fase 2, con las cuales se espera duplicar el almacenamiento de agua cruda. Al finalizar estas obras, se tendrá una autonomía de 35 horas aproximadamente y se espera estén finalizadas en 2017.

b. Gestión de Emergencias:

Aguas Andinas renovó su enfoque de gestión de emergencias ante variables no controlables por la compañía, e ideó un proyecto llamado Ariete. Este proyecto nació en 2013 y busca incorporar mejoras en todos los procedimientos de la gestión de emergencias, incluyendo la construcción de obras de seguridad que avalen la continuidad del suministro, aún en casos de alta turbiedad.

Entre las mejoras realizadas, se cuentan:

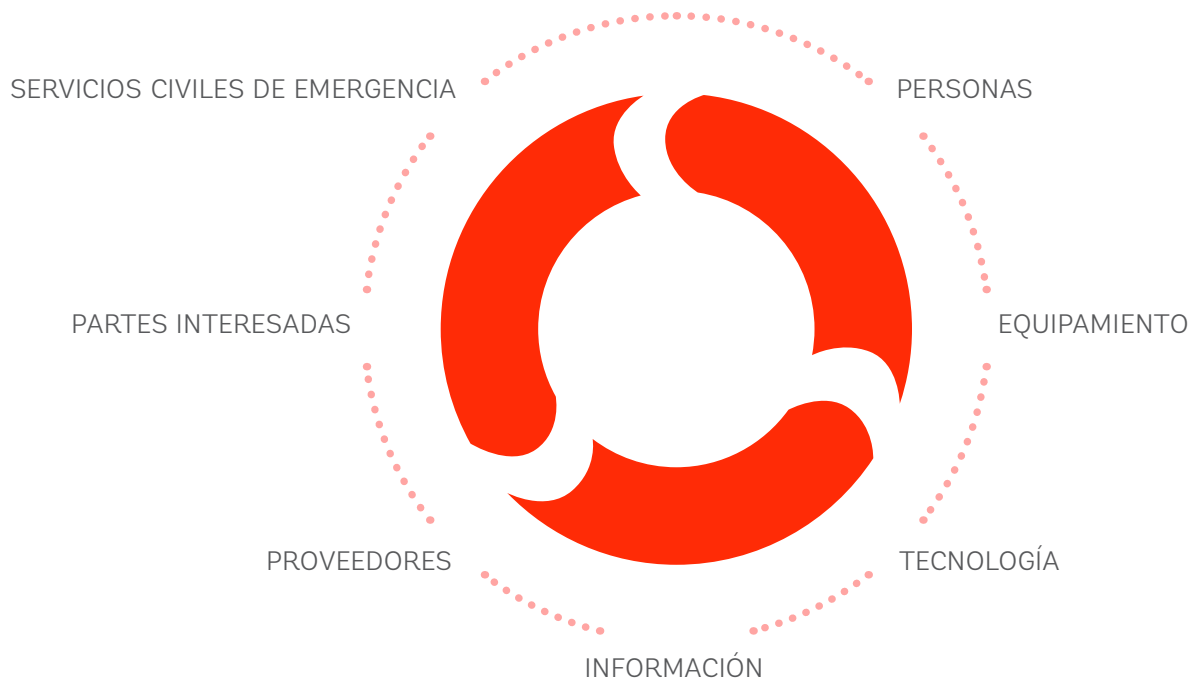
- **Definición de acciones y responsables** frente a la necesidad de abastecimiento alternativo a la población.
- **Coordinación con Municipalidades** para establecer puntos de abastecimiento, recursos asociados y definición de responsabilidad de actuación frente a emergencias.
- **Identificación de los clientes críticos:** establecimientos que por su naturaleza no pueden dejar de funcionar y requieren prioridad de suministro.
- **Perfeccionamiento en calidad de bases de datos:** Permite la comunicación rápida y directa con el cliente, informándole por medio de distintos canales un eventual corte de suministro y el tiempo de restitución. La base de datos también reconoce cuan crítico es el cliente. Establecimientos como hospitales, cárceles, centros de diálisis, hogares de ancianos, son detectados por la base y permite generar una acción diferenciada.
- **Camiones de transporte de agua:** Desde diciembre de 2013, la compañía cuenta con 14 camiones aljibes estacionados en una planta de agua, preparados para atender a clientes críticos como los mencionados anteriormente.
- **Atención en dependencias fuera del edificio de la compañía:** En caso de que el edificio de Aguas Andinas quede inhabilitado por algún tipo de suceso inesperado, se cuenta con un sitio de contingencia.
- **Protocolo en el embalse El Yeso:** Existe un protocolo de acción para seguir operando ante eventualidades que afecten a los trabajadores de la zona.

4 CLIENTES

El proyecto Ariete incluyó además, la construcción de 5 kilómetros de tubería para conducir agua desde el Embalse El Yeso hasta Azuillos y luego hasta el acueducto Laguna Negra, en casos de turbiedad. También se realizó la construcción de estanques de reserva en los recintos Tocornal, Departamento, La Ballena, El Peñón y Lo Gallardo, con una capacidad de almacenamiento de 62.000 m³ y otros fuera de la Planta Vizcachas con una capacidad adicional de 165.000 m³, lo que fortalece la autonomía del sistema.

c. Mapa de Riesgos (1.2)

Aguas Andinas, ha desarrollado 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, que garantice la continuidad del negocio. Este mapa de riesgos, es analizado según diferentes escenarios posibles y aborda 7 perspectivas distintas, las que consideran las variables asociadas a los grupos de interés relevantes para la empresa y aquellas asociadas a las herramientas que permiten gestionar el funcionamiento de la organización.



d. ISO 22.301 Continuidad de Negocio

Con el objetivo de obtener la certificación ISO 22.301 en Continuidad de Negocio para el proceso de producción de agua potable, fuente superficial, en la Planta de Producción La Florida, durante el 2013 se trabajó en desarrollar la estrategia de recuperación de todos los aspectos importantes del proceso: personas, tecnología, información, maquinarias, proveedores, transporte y partes interesadas.

A su vez, se modificó la gestión de crisis y emergencias, creando un Equipo de Respuesta a Incidentes que analiza el incidente y ejecuta las acciones establecidas. La Gerencia de Seguridad y Continuidad de Negocios es la responsable de coordinar las contingencias, realizar un análisis post-incidente y de mejora continua.



CLIENTES

Gracias al trabajo de los últimos cuatro años, Aguas Andinas obtuvo el máximo reconocimiento de la industria. Según la información otorgada por las entidades certificadoras (SGS y BSI), la compañía es:

- Primera empresa de Agua en América Latina y Europa en certificarse en ISO 22301
- Primera empresa del Grupo Agbar en obtener la certificación
- Segunda empresa de todo Chile (La primera fue una empresa del sector financiero).

d. Plan de Sequía

Para obtener agua en un contexto de sequía, hace 3 años Aguas Andinas elaboró el Plan de Sequía, el que cuenta con la participación de la Junta de Vigilancia del Río Maipo, las empresas eléctricas de la zona y los Canalistas del Río Maipo. Se implementó este comité con la finalidad de racionalizar el recurso, incluir un sistema de compra y arriendo de agua, reforzar la junta de vigilancia para prevenir robos y realizar una efectiva coordinación entre las partes evitando pérdidas del vital elemento. El plan entrega una visión integral respecto a las soluciones para proveer un suministro seguro de agua potable e involucra directamente a la gerencia general y la plana de gerentes corporativos, a través de reuniones realizadas con periodicidad quincenal e incluso semanal cuando se requiriera.

Estas acciones, que incluyen la utilización de otras fuentes a través de la compra de agua a terceros, permitieron que el Embalse El Yeso recuperara su nivel, que alcanzó los 175 millones de m³ en el mes de febrero de 2013, lo que significó asegurar el abastecimiento domiciliario de agua potable para 2014 y hasta el verano de 2015 en el área de concesión de la compañía. Esta iniciativa es un ejemplo de lo que es posible hacer con modelos asociativos que, con el objetivo de hacer un mejor uso y cuidar un elemento vital para todos los participantes, han puesto recursos y tiempo para proteger un bien común.

Mejoras en los procesos y modelos frente a emergencias y a la continuidad del servicio:

- Proyecto Ariete
- ISO 22.301 - Continuidad de Negocio
- Gestión de Emergencias
- Plan de Sequía

2. Calidad de Agua (PR3)

“ Cuando hablamos de la calidad del agua, siempre tenemos la vista puesta en el cliente. ”

Marcela Etcheberrigaray
Jefa de Calidad de Agua

Composición del agua

Según los parámetros establecidos por la NCh409a, la potabilización del agua implica la adición de flúor (límite máximo 1.5 mg/lit) y cloro (0.2 – 2.0 mg/lit). Este proceso, más las turbiedades que presenta, son los aspectos que se analizan diariamente y que garantizan la calidad del agua entregada por Aguas Andinas.

Agua Andinas se compromete a asegurar a sus clientes un suministro de agua potable continuo y de calidad. Si bien la normativa chilena indica la obligatoriedad de la toma de muestras en la red de distribución, para cumplir con su compromiso la compañía ejerce además controles desde los afluentes, hasta que el agua sale de los estanques de potabilización para el abastecimiento de sus clientes.

Para todo el proceso, la empresa cuenta con:

- La contratación de servicio externo para efectuar análisis del agua.
- Un plan integral de monitoreo.
- Muestras diarias de la calidad de agua para medir indicadores dispuestos por la Super Intendencia de Servicios Sanitarios (SiSS)

- Implementación de un estándar interno más estricto que la normativa exige en el proceso de potabilización del agua.

Cifras de la Calidad del Agua

El indicador de la calidad del agua potable, es calculado sobre la base del grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa, tanto en lo referido a la calidad que debe presentar, como al muestreo que se debe realizar para verificarla. Para calcular la calidad de agua, se miden los siguientes categorías:

- Bacteriología
- Turbiedad
- Cloro libre residual
- Parámetros críticos
- Parámetros no críticos

[illegible]



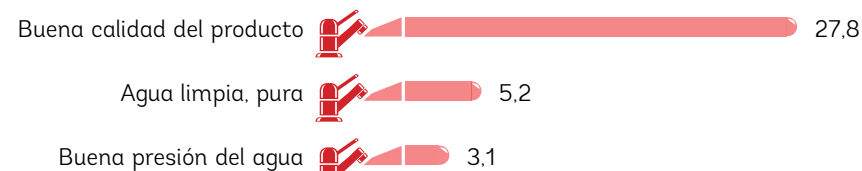
CLIENTES

En 2013 y luego de los cortes de suministro a los que la empresa se vio forzada a realizar, Aguas Andinas trabajó en el desarrollo de un plan para el suministro alternativo de agua en casos de emergencia. En términos de la calidad del agua, el plan incluye el uso de camiones sanitizados que garanticen los estándares de calidad de la empresa. Esta iniciativa forma parte del Proyecto Ariete detallado en la sección anterior.

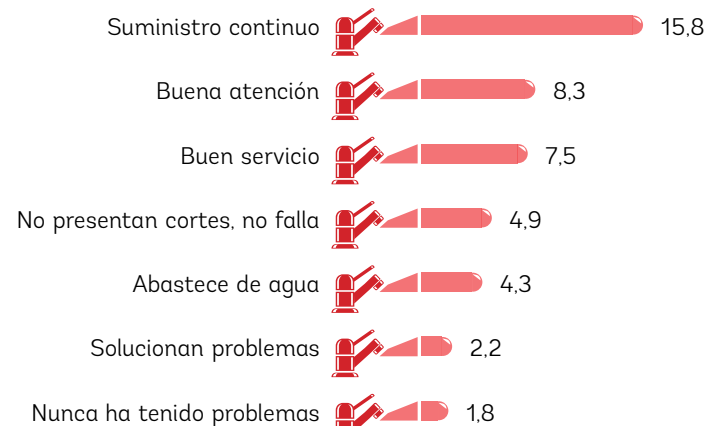
Percepción de calidad del agua por los clientes

En un estudio realizado por Aguas Andinas y GFK en abril de 2013, se encuestó a una base de casi 600 clientes acerca de los aspectos positivos y negativos de la compañía. “La buena calidad del agua” fue la respuesta número uno de los aspectos positivos.

Producto



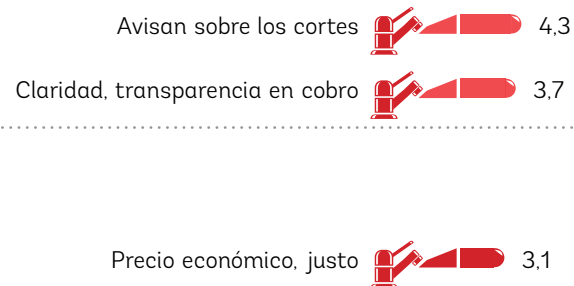
Servicio



Eficiencia



Confianza



Fuente: Proyecto N° 8159/2013, GFK. GROWTH FROM KNOWLEDGE, Santiago, Abril 2013.

3. Relaciones Estratégica con Clientes

a. Plan Estratégico de Clientes (PEC)

En 2013 se finalizó el Plan Estratégico de Clientes (PEC), puesto en marcha en 2009, mediante el cual se buscó fortalecer los procesos internos y las plataformas tecnológicas de la compañía teniendo como objetivo dar un salto cualitativo de cara a sus clientes, en términos de cómo la compañía presta sus servicios y cómo es capaz de recoger efectivamente sus demandas respecto de la eficiencia que éstos piden en cada uno de los procesos.

El PEC, tuvo por objetivo general, transformar a Aguas Andinas en un referente de la calidad de servicio y se compuso de tres objetivos básicos:

- Disponer en toda la compañía de una visión integral y única del cliente
- Potenciar e integrar los diversos canales de atención en los no presenciales
- Asegurar la óptima calidad en la relación con el cliente y en la prestación de los servicios, buscando maximizar la satisfacción del cliente final.

Para lo anterior, Aguas Andinas se planteó trabajar sobre tres líneas de acción en las que se avanzó decididamente durante 2013:

1. Reingeniería de los procesos:

Consistió en una revisión completa de todos los procesos que tienen relación de cara al cliente, ya fuesen demandados por éstos o que la compañía ponía a disposición. El foco estuvo en facilitar su atención.

2. Transformación tecnológica:

Esta línea de acción tuvo como objetivo dar soporte a la reingeniería de proceso llevado a cabo en el punto anterior.

3. Programa de Integración y Certificación de Contratistas:

Luego de realizada la reingeniería de los procesos en las plataformas informáticas, se trabajó en la transformación cultural de

la compañía. El objetivo fue traspasar a los trabajadores externos una visión integral y única acerca de cómo la empresa sostiene que debe ser el servicio de Aguas Andinas.

Como parte de la transformación tecnológica surgieron dos proyectos:

1. Proyecto Siebel:

Esta herramienta tecnológica, del tipo Customer Relationship Management (CRM), fue implementada en 2011 con el fin de dar soporte al modelo de gestión de todos los requerimientos de los clientes y que signifiquen una acción en algunos de los procesos de Aguas Andinas. Para ello, se implementaron los módulos de Atención de Clientes y de Gestión de Trabajos, lo que ha permitido a la empresa mejorar su desempeño en las interacciones con este grupo de interés, aumentando la eficiencia en la gestión y la solución de reclamos.

2. AquaCis:

En noviembre de 2013 se puso en marcha el nuevo sistema AquaCis, herramienta tecnológica que aborda procesos tales como contratación de servicios, lecturas, facturación y gestión de cobranza. La implantación de AquaCis ha permitido en sus dos primeros meses de explotación, facturar más de 1.800.000 clientes mensuales, recibir los pagos tanto en cajas propias como a través de los entes recaudadores externos y realizar la atención comercial de sus requerimientos.

Certificación de Contratistas

El Plan Estratégico de Clientes (PEC), en su fase de diagnóstico detectó falta de identificación por parte de los contratistas de especialidades, (responsables de la ejecución de los trabajos técnicos, generados a partir de requerimientos de cliente), de reemplazo de medidor y de corte y reposición del servicio por deuda, con la visión de la empresa. Para acortar la brecha, se diseñó una intervención cultura.

Mediante una metodología que implicó el levantamiento curricular de cada trabajador, el estudio y análisis de la actividad de cada contratista, la representación de actividad de formación lúdica (presentación de obra teatral representando los problemas cotidianos de

cada contratista con los clientes), curso de certificación en aula y seguimiento para la evaluación de desempeño de los trabajadores, se fortaleció la formación de identidad y valor corporativo, con el fin de aumentar los niveles de servicio y de satisfacción de los clientes.

La certificación culminó en diciembre de 2013, con 428 trabajadores de las empresas Copergo, Eulen, Luxagua, Npasur, Eme, MCB e Incoservicios acreditados en el manejo de herramientas para atender satisfactoriamente a los clientes.

Tácticas de la intervención:

- Obras de teatro que graficaban los distintos tipos de carácter de los contratistas a la hora de ponerse en contacto con el cliente
- Trabajo en aula
- Trabajo en terreno que demostraba cómo se quería que fuera la disposición hacia el cliente
- Seis meses de seguimiento, en donde se tomaban aleatoriamente grupos de trabajadores, se les asignaba un requerimiento y se les realizaba un seguimiento para constatar si efectivamente hacían el circuito que se había diseñado.

b. Estudio de Satisfacción de Clientes (PR5)

La permanente búsqueda de mejorar la relación con sus clientes, se vio reflejada en la encuesta Opina, instrumento que indaga en la experiencia y satisfacción del cliente, ante la solución que la compañía le entrega como respuesta a un requerimiento.

Se trata de un estudio cuantitativo con aplicación de encuestas telefónicas, cuyo universo son los clientes del Grupo Aguas que ingresaron algún requerimiento a través del Contact Center o Agencia Comercial. La muestra final está compuesta por 1.042 encuestas mensuales, agrupadas de acuerdo al motivo del requerimiento (Servicio AP, Servicio AS, Monto de la cuenta, Corte y Reposición, Reparto de la cuenta, Pago de la cuenta y Solicitudes) y la zona (Antilco,



4 CLIENTES

Mapocho, Cordillera Mapue, Maipo y Atención a Distancia). El instrumento de medición es un cuestionario estructurado, con escala de calificación de notas 1 a 7, en que se considera:

- Clientes satisfechos: clientes que ponen notas 6 y 7
- Clientes neutros: clientes que ponen nota 5
- Clientes insatisfechos: clientes que ponen notas 1 a 4
- Ponderación de resultados:
- Los resultados se ponderan según el peso relativo de las variables “motivo” y “zona” en el universo de estudio.

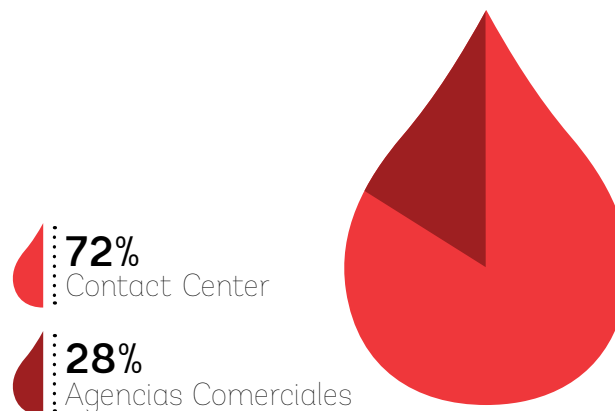
Los resultados de esta encuesta se categorizan en dos áreas: reclamos por problemas en la red y reclamos comerciales, no por zonas, ya que las problemáticas resultan ser transversales. En términos prácticos, un 13% de los clientes que reportó algún problema con el servicio se mostró insatisfecho con la solución, lo que representa una disminución con respecto al año anterior que mostraba un 22% de insatisfacción.

Gestión de Reclamaciones

Para la atención de requerimientos la compañía cuenta con una planta telefónica con aproximadamente sesenta troncales y cerca de 80 ejecutivos de atención telefónica que permiten atender el 84% de las llamadas antes de 20 segundos. Se cuenta además con 16 agencias comerciales, con 66 ejecutivos de atención presencial.

Durante el año 2013, ingresaron 293.277 reclamos, de los cuales 193.436 corresponden a redes (agua potable y aguas servidas) y 99.841 a comerciales. El 68% de los reclamos de redes fueron resueltos antes de 24 horas y el 81% de los reclamos comerciales fueron resueltos antes de 1 semana

Ingreso de requerimientos por canal



d. Representante del cliente

Para potenciar el diálogo y el compromiso con sus clientes, Aguas Andinas decidió constituir la figura del Representante del Cliente en su organización. Su misión es la defensa y protección de los derechos de los clientes derivados de la relación con cualquiera de las empresas del Grupo Aguas. Este representante analiza de manera personalizada cada reclamación que recibe de los clientes encuestados y que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido por parte de la compañía, promoviendo la mediación entre el cliente y la empresa. Actúa con imparcialidad frente a las partes, con transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia a las áreas de clientes.

El representante interviene cuando el cliente, durante la encuesta de cierre comercial, discrepe de la resolución que se le ha entregado a su requerimiento, o indique que no se le ha entregado respuesta, o cuando advierte de recurrir a organismos fiscalizadores o prensa, producto de la disconformidad a la resolución de su requerimiento.

e. Plan Relacionamiento Clientes Sectores Vulnerables

En el marco de su Responsabilidad Social Empresarial y su Estrategia de Clientes, Aguas Andinas viene desarrollando un plan de relacionamiento con los vecinos de los sectores más vulnerables de su zona de concesión desde el año 2001. En conjunto con el Municipio y las Juntas de Vecinos, el plan se implementa en aquellos barrios que presentan altas tasas de morosidad, conexiones ilegales a la red de agua potable y mal uso de las instalaciones sanitarias y redes de alcantarillado. La mala utilización de sus redes no sólo conlleva altos costos en reparaciones, sino que sobretodo pone en riesgo la continuidad del servicio de Aguas Andinas. Para los vecinos, se traduce directamente en un deterioro de su calidad de vida.



Principales Iniciativas:

Aguas Andinas en mi barrio

(SO1) El programa “Aguas Andinas en mi barrio” nació con la misión de promover conductas adecuadas sobre el uso del servicio y el cuidado de las instalaciones sanitarias, especialmente dirigido a los habitantes de sectores de escasos recursos de la Región Metropolitana. Comprende la intervención en villas que se encuentran con problemas de alcantarillado, deudas impagas, filtraciones en redes interiores y apertura indiscriminada de grifos en época de verano. Se involucra a dirigentes locales, vecinos y municipios para trabajar colaborativamente, incluidos los operadores de Aguas Andinas, con la finalidad de dar solución a los problemas identificados, reparar instalaciones sanitarias y enseñar a cuidarlas.

A través de un equipo multidisciplinario, se realiza un diagnóstico de las instalaciones sanitarias de los clientes, limpieza de colectores y reparaciones de redes, talleres de gasfitería y actividades educativas y recreativas para los niños. Lo anterior se realiza en conjunto con la repactación de las deudas, con condiciones de pago especiales y postulación al subsidio de agua potable y alcantarillado que entrega el Estado de Chile.

Cuenta Amiga (SO1)

El foco de este programa es apoyar a clientes que pertenecen a sectores de escasos recursos de la Región Metropolitana y que mantienen deudas en el pago de su cuenta.

Para ello se realizan jornadas de orientación, realizadas por miembros del Área Comercial de

Aguas Andinas, que buscan dar una solución económica a nuestros clientes más vulnerables. De esta manera, durante el año 2013 se vieron beneficiadas 5.581 familias por un monto total de \$1.933.931.280.

Talleres de Gasfitería en el Hogar

Desde 1993, Aguas Andinas desarrolla talleres de gasfitería con el objetivo de capacitar a los clientes de la empresa sobre el uso responsable del agua, entregando conocimientos básicos de gasfitería. Las personas beneficiadas con este programa son dueñas de casa y jefes de hogar de comunas de escasos recursos.

Los contenidos entregados, abordan aspectos como reparación de tuberías, usos y elementos de artefactos sanitarios, instalación de llaves para agua potable y reparación y mantención de desperfectos sanitarios más comunes.



Programas vinculados con el bienestar social

(EC9) Por ser una empresa del rubro sanitario, su desempeño genera un aporte indirecto al valor económico del resto de las actividades productivas que se desarrollan en la Región Metropolitana. En este sentido, es muy importante entender el efecto multiplicador que tiene Aguas Andinas, brindando un recurso clave para el desarrollo de las compañías de la región, considerando que de éstas, la mayoría son micro, pequeñas y medianas empresas.

Programas Educativos

En este mismo marco, Aguas Andinas ha desarrollado una serie de programas que contribuyen con la educación de la comunidad con respecto al uso responsable del agua, en instancias que van desde programas para las escuelas y jardines infantiles, hasta exposiciones itinerantes.

Gotagotham, el Mundo del Agua

Este programa educativo, que se realiza durante un semestre a los 5° básicos de colegios certificados, tiene como objetivo fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente, junto con acercar a los escolares al ciclo integral del agua.

Gotagotham, el Mundo del Agua, incluye la entrega de un texto en formato de álbum con láminas coleccionables y una guía para profesores, además de talleres, charlas educativas y una jornada recreativa en el colegio, donde se ven temáticas alusivas al reciclaje y el ciclo integral del agua. Durante 2013 participaron 72 colegios de la Región Metropolitana, lo que benefició a 4.595 alumnos.

Uso responsable del agua en jardines infantiles.

Con el objeto de impulsar el uso responsable del agua y el cuidado del medioambiente en la educación preescolar, Aguas Andinas desarrolló en conjunto con el Comité para la Infancia y la Familia (CIF) de la comuna de Santiago, un kit de material didáctico, el cual permite - por medio de distintos juegos - enseñar y potenciar estas temáticas a los niños y sus familias.

En una primera etapa, participaron 18 jardines del CIF, y dado el éxito de éste, durante el año 2013, se inició un trabajo en conjunto con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) para realizar el programa en 10 de sus establecimientos educacionales.



Campaña de Educación Ambiental Salva la Tierra

El 2011 y con el objetivo de mostrar a la comunidad escolar que pequeñas acciones pueden ayudar a preservar el planeta y a hacerlo un lugar más saludable y limpio, nace “Salva la Tierra, la solución está en ti”.

La actividad contempla realizar una feria con stands de productos sustentables, charlas con premios eco, exhibición de animales exóticos, ecotalleres para aprender a reutilizar latas, Tetra pak y plásticos, un punto limpio para reciclar y exposición con gigantografías. Lo anterior, busca generar conciencia y entregar herramientas para que los niños busquen soluciones sencillas y sustentables a los problemas ambientales.

La iniciativa ha visitado, desde 2011, de forma gratuita 80 colegios y 25 municipalidades de la capital, gracias al auspicio de Aguas Andinas, Transelec, Sodimac y VTR, el financiamiento del Fondo Nacional de Desarrollo Regional del Gobierno de Santiago y el patrocinio del Ministerio del Medioambiente.

Plazas de Agua

Con el objetivo de transmitir la importancia del cuidado de las instalaciones sanitarias y uso responsable del agua, se realizó una actividad de entretenimiento dirigida a niños entre 5 y 12 años, en comunas de alto riesgo y apertura constante de grifos.

Para ello, se implementaron 28 plazas de agua y en cada una de ellas, se trasladó un equipo “verano entretenido”, encargado de transmitir la importancia del agua y su uso responsable, potenciando así la utilización de estos espacios y la disminución en la apertura de grifos.

Programa Puertas Abiertas

Este programa, que coordina 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, busca acercar a la empresa a la comunidad, por medio de la educación en el ciclo integral del agua.

Dirigido especialmente a escolares, universitarios, miembros de juntas de vecinos y organizaciones comunitarias de la Región Metropolitana, esta actividad de carácter social contempla visitas en las que se enseñan los procesos que se realizan en la planta efectuando un recorrido por sus instalaciones.

II. Compromisos

Para 2014 el plan es continuar trabajando en torno la certificación ISO 22.301, lo que involucra seguir ampliando procesos y ubicaciones físicas, con el objetivo de integrarlos dentro del Ciclo de Continuidad de Negocio.





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Enfoque de gestión

Aguas Andinas es una compañía cuyo servicio debe mantenerse sin interrupciones las 24 horas del día, lo que se consigue gracias a la acción de sus trabajadores. Considerando los conocimientos específicos y experticia adquirida en el día a día, en 2013 la compañía puso su foco en la gestión del talento y del conocimiento.

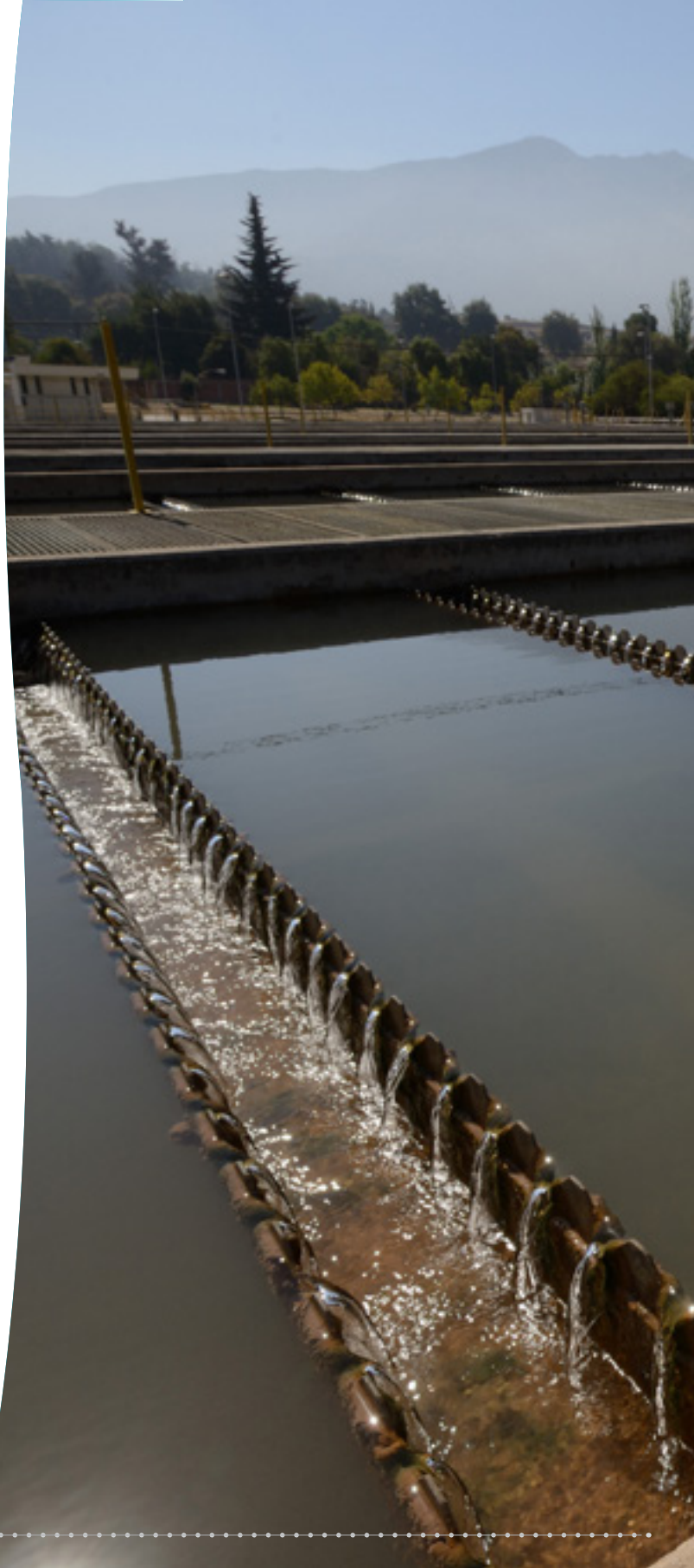
De esta manera, surgieron dos grandes hitos que marcaron el quehacer de esta área: el Proyecto Talento Integrado y el Proyecto Equilibra. El primero busca el desarrollo profesional de las personas, la instauración de un mecanismo de retribución variable por objetivos y la gestión del conocimiento. El segundo, fortalece la visión integral de los trabajadores y sus necesidades de compatibilizar su vida laboral con la vida familiar, sin dejar de lado ninguna de ellas. Considerando que las personas son uno de los principales agentes del desarrollo para cualquier organización, uno de los desafíos primordiales de la empresa es ofrecer las mejores condiciones laborales posibles. En este marco, los beneficios ofrecidos a sus trabajadores están basados en la conciliación de la vida familiar con el trabajo y en el principio de la meritocracia, en la creación de espacios de formación permanente y en políticas de seguridad en todas las etapas del trabajo.

Contexto de la organización (LA1)

El Grupo Aguas, está compuesto por 1.181 trabajadores, la mayoría de ellos parte de Aguas Andinas y contratados a jornada completa, de los cuales el 98,4% tiene contrato indefinido. Respecto del desglose de los trabajadores por género, el 22,4% son mujeres y el 77.6 % son hombres.

En cuanto al tipo de tareas que desempeñan los trabajadores de la compañía, es posible destacar:

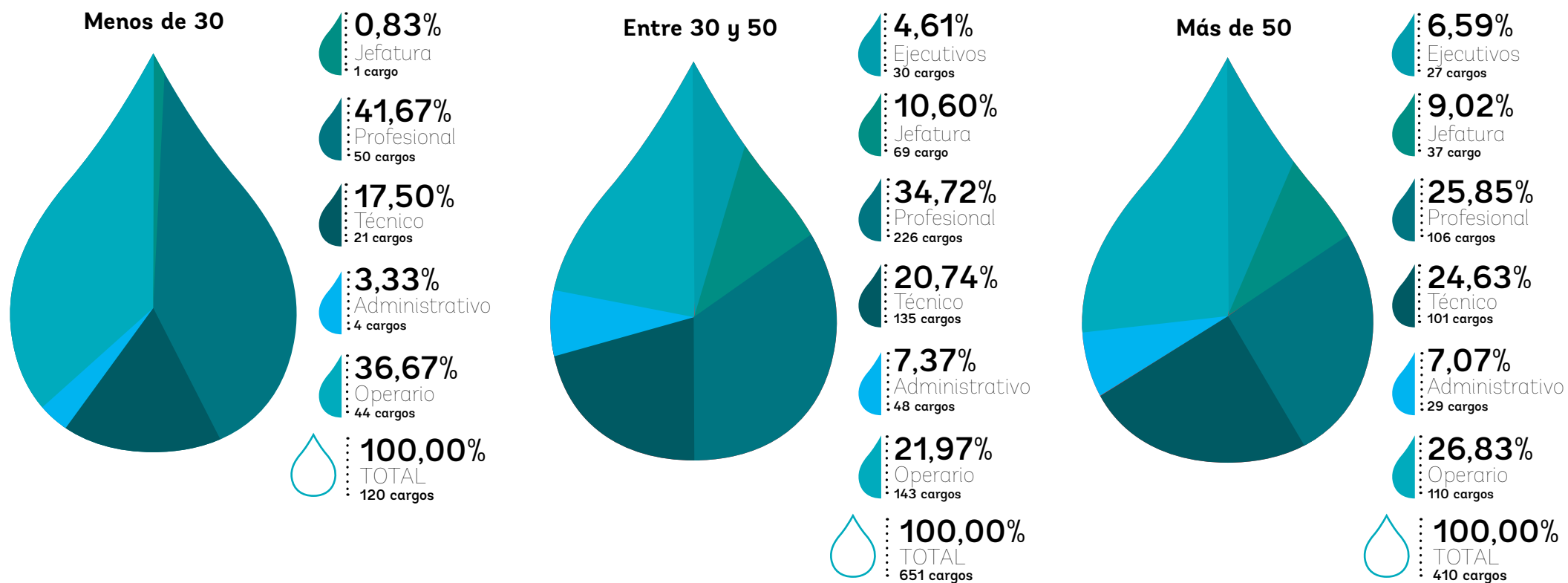
- Los trabajadores menores de 30 años se desempeñan principalmente como operarios.
- Los trabajadores de entre 30 y 50 años realizan principalmente labores profesionales.
- Los trabajadores mayores de 50 años desarrollan, como actividad principal dentro del Grupo, labores de operario, técnico y profesionales.
- Los cargos de jefatura son desempeñados principalmente por personas de entre 30 y 50 años.
- Los cargos ejecutivos los desarrollan principalmente personas mayores de 50 años.





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Desglose de cargos por edad





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

(EC5) En relación a las remuneraciones, éstas se consideran en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en el cual se indica que la renta de los trabajadores de Aguas Andinas están directamente relacionados con su estamento. Además, este Reglamento enfatiza en el modelo de movilidad interna basado en un enfoque que elimina las subjetividades así como la afinidad o amistad, y prioriza la búsqueda de candidatos al interior de la organización, a través del principio de la meritocracia.

La remuneración inicial estándar que se ofreció a los trabajadores durante 2013 fue de \$ 402.542 para hombres, quienes desempeñan principalmente labores de operarios y de \$ 430.555 para mujeres, cuyas funciones son principalmente de atención al cliente. En términos del salario mínimo nacional (\$210.000), esta remuneración lo supera en un 91% y 105%, respectivamente.

(LA14) En la relación salarial entre los ingresos base de hombres y mujeres para el mismo cargo, existe una diferencia en las rentas, como se puede observar en la siguiente tabla, que si bien no son significativas, la compañía tiene como objetivo superarlas .

Salario base promedio por estamento y género

Categoría	Salario base hombres	Salario base mujeres	% salario mujeres respecto del salario de hombres
Ejecutivos	6.054.711	5.045.357	83,33
Jefatura	2.911.803	2.572.498	88,35
Profesional	1.956.891	1.600.664	81,80
Técnico	1.236.697	1.030.399	83,32
Administrativo	968.669	1.144.202	118,12
Operativo	963.593	875.139	90,82
Total (*)	1.582.881	1.519.569	96,00

(*) Corresponde a los salarios base promedio para hombres y mujeres

Cabe destacar que en el marco del Proyecto de Talento Integrado, se ha venido trabajando en el sistema de retribución variable por objetivo, el cual se compone de una plataforma que discrimina los aportes de cada integrante a la organización, aportando un criterio de equidad en su remuneración. Actualmente abarca a 500 trabajadores, entre profesionales, jefaturas, subgerentes, gerentes y corporativos.



LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

2. Desarrollo profesional (LA2)

La compañía asume el compromiso con el desarrollo profesional y la gestión del talento como un elemento clave para trabajar bajo estándares sostenibles y de excelencia. Uno de sus principales desafíos en materia laboral, es perfilarse ante los jóvenes talentos como una empresa estable, en la cual es posible desarrollar una carrera profesional y perfeccionarse en el corto, mediano y largo plazo.

En ese sentido, durante el año 2013 la rotación laboral alcanzó un 8.04% de la cual una proporción importante corresponde al segmento de 30 a 50 años, teniendo como base al total de trabajadores de la compañía. Al analizar la rotación en el segmento de menores de 30 años, con base en los 120 trabajadores pertenecientes a este segmento, la rotación sube de forma exponencial, alcanzando un 28,3%, con 34 trabajadores que dejaron su

empleo durante el periodo, lo que representa a los trabajadores jóvenes que son relativamente nuevos dentro de la organización.

Desde esa perspectiva, el proyecto de gestión del conocimiento apunta a motivar a los trabajadores más jóvenes a permanecer en la compañía al insertarlos en la cultura 2.0 de entornos colaborativos, en una manera de trabajar diferente, más transversal y menos vertical.

Tasa de Rotación - Benchmark empresas de servicios

Tasa de Rotación			
ESSBIO	ESVAL	CHILECTRA	ENTEL
14,80%	8,25%	3,61%	6,50%

Gestión del conocimiento

El proyecto “Talento Integrado” tiene por objetivo compartir la información, de manera de ir generando núcleos de conocimiento técnico que son posibles de desarrollar y gestionar al interior de la organización, permitiendo que fluya de manera transversal y que sea fácilmente accesible por aquellas personas que van asumiendo nuevas responsabilidades. Está compuesto por tres ejes:

- Desarrollo de entornos colaborativos dentro de Aguas Andinas.
- Biblioteca digital Aguas Andinas.
- Sistema de dominios de conocimiento del mundo del agua.



LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Ejes

Desarrollo de entornos colaborativos dentro de Aguas Andinas:

Se constituye por grupos de trabajo que se interrelacionan entre sí, desarrollando proyectos, favoreciendo el trabajo en equipo y poniendo a disposición el conocimiento que cada uno tiene para el conjunto de la organización. Se inició con el lanzamiento de las siguientes Comunidades:

- Excelencia 2.0 que tiene por objeto compartir buenas prácticas, palancas o iniciativas de mejora y gestionar la documentación del plan.
- Procesos Tarifarios, este entorno nace con el objetivo de dar soporte al proceso tarifario en el que se encuentra la compañía.
- Da Vinci 2.0, que tiene como misión dar soporte en la evolución de distintos proyectos e iniciativas de la compañía.

Biblioteca digital Aguas Andinas:

Portal Bitá es la biblioteca digital científico técnica y de gestión empresarial que cubre a la biblioteca de la compañía. Cuenta con un repositorio de información propio que abarca distintas categorías y temáticas relacionadas con el agua, lo cual permite recopilar todos aquellos documentos importantes para la organización y consultarlos cuando se requiera, mejorando la eficacia organizativa.

Sistema de dominios de conocimiento del mundo del agua:

Con esta herramienta, todo el conocimiento académico y técnico existente dentro de la compañía alrededor del mundo (EE.UU, Brasil, Colombia, Inglaterra, España), se pone a disposición de Aguas Andinas. A su vez, los técnicos en Chile pueden aportar mediante un plan de trabajo anual que se realiza en conjunto con todo el sistema a nivel mundial. Año a año, los dominios de conocimientos son evaluados y finalmente se renuevan o se sustituyen por otros, en función del aporte y trabajo realizado.

Knowledge Suite es la puerta de acceso al conocimiento clave sobre agua y medio ambiente en Agbar, donde es posible encontrar redes compuestas por más 1.500 expertos de múltiples disciplinas.

(Para más detalles de estos ejes, consultar la sección Anexos del Reporte)



Capacitación (LA10)

Conscientes de la importancia que tiene el aprendizaje continuo en los integrantes de la compañía, en 2013 Aguas Andinas estableció una visión más integral de la organización. A consecuencia de esa mirada, actualmente el Plan de Capacitaciones releva las necesidades de la compañía y el talento del colaborador, otorgándole a esto un sentido sistémico. La cobertura por estamento, indicó que fueron los profesionales, técnicos y operarios, los trabajadores que más horas de formación recibieron. Mientras que las capacitaciones en formación de habilidades blandas y seguridad y prevención de riesgos, fueron recibidas por casi la totalidad de los trabajadores de la empresa.

Número de horas de capacitaciones por estamento y sexo

Categoria	Mujeres		Hombres	
	N° de horas de formación	Promedio de horas de formación	N° de horas de formación	Promedio de horas de formación
Ejecutivos	122	19,9	2.054	39,2
Jefatura	2.377	73,2	3.368	43,0
Profesional	10.003	74,6	17.687	63,4
Técnico	4.531	75,3	16.523	74,1
Administrativo	7.232	140,6	3.375	97,6
Operario	320	39,6	14.605	46,4
Total	24.585	84,6	57.613	58,5

De acuerdo al informe “Análisis de Reportes 2012”, de Accionrse, se emplearon en promedio alrededor del 33, 3 horas capacitación/año por empleado, entre los 33 reporte analizados.

Fuente: Análisis de Reportes 2012

http://www.accionrse.cl/uploads/files/Reporte_publicaci%C3%B3n%20evento%20anual%20de%20socios%202013%20%282%29.pdf





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Plan Anual de Capacitación (LA11)

Durante 2013, hubo 3.794 asistencias a cursos de capacitaciones, los cuales se ofrecieron en períodos específicos o de acuerdo a la demanda de los propios trabajadores. Las áreas de aprendizajes con mayores horas destinadas, fueron: “habilidades blandas”, “riesgo laboral” y “formaciones varias”.

Programa de formación	2013	
	N° de beneficiarios	% de beneficiarios respecto del total
De calidad	73	0,1
Formación varias	930	0,8
Habilidades blandas	410	0,3
Idiomas	62	0,1
Riesgo laboral	765	0,6
Sobre actividad propia de la empresa	267	0,2
Medio ambiental	7	0,0
Otras	1.221	1,0
Total	3.735	3,16

Gestión del desempeño

El desarrollo profesional en Aguas Andinas se rige por la meritocracia, basada en los principios de la integración, la equidad e igualdad de oportunidades. Ésta se encuentra principalmente cimentada en las capacidades y experiencia adquirida por cada trabajador a medida que se desarrolla su carrera.

Por lo anterior, los esfuerzos de la compañía se concentran en la implementación de capacitaciones, el establecimiento de instancias de innovación y participación de los trabajadores, y en la generación de instrumentos de evaluación que permitan conocer en profundidad las debilidades, fortalezas y oportunidades de desarrollo a nivel organizacional.



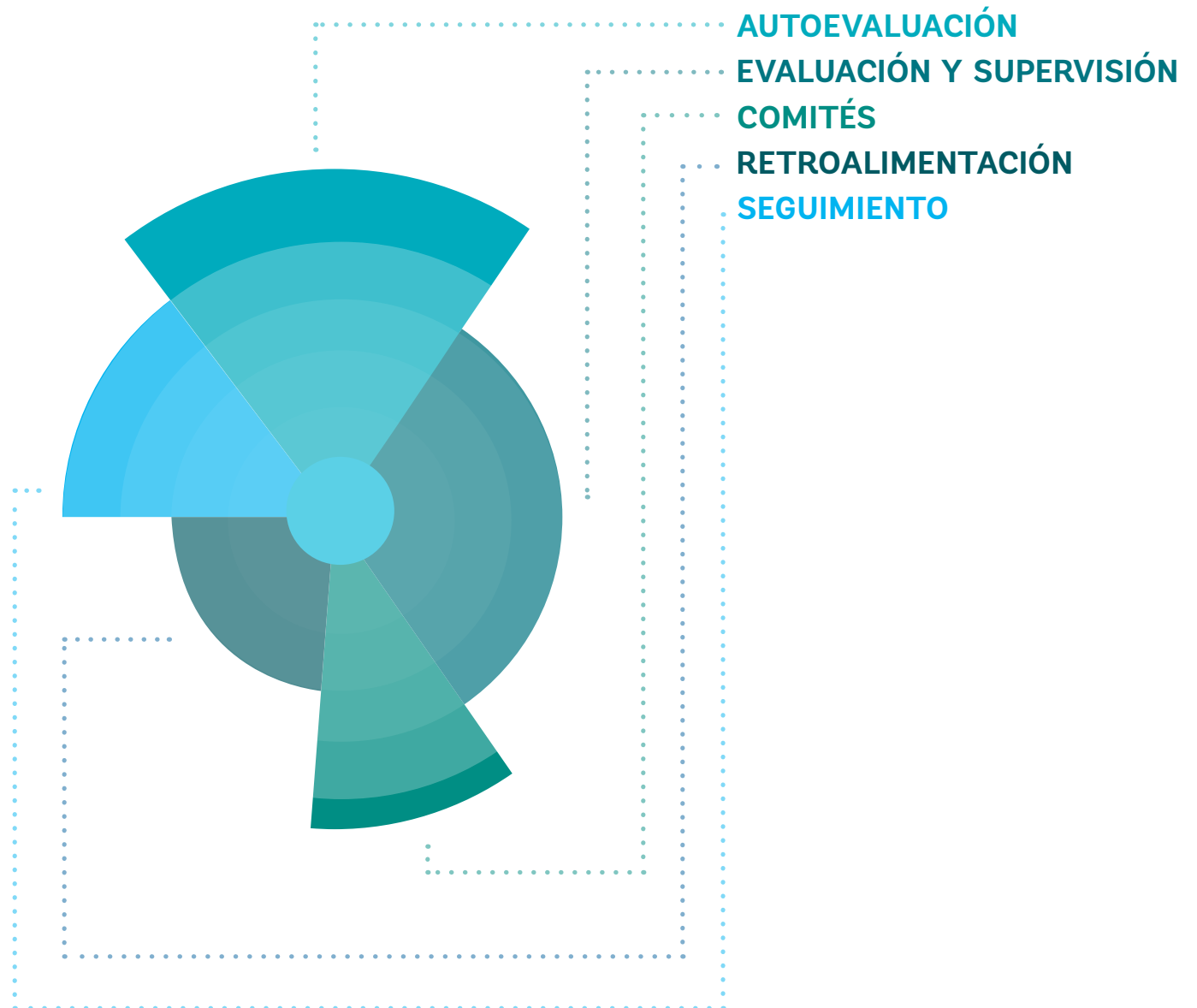


LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Evaluación de desempeño

El programa “Talento Integrado” trata de incorporar una evaluación “Top Down”, desde el inicio, con mediciones más objetivas y complejas, tales como evaluaciones 360° y “Assesment Center”, para determinar el potencial de las personas y los planes de carrera. Todo ello para configurar el mapa de talentos de la organización y así abordar de mejor manera la sucesión y puestos clave de la compañía.

(LA12) Además, el Grupo Aguas utiliza un procedimiento de evaluación de desempeño y de competencias que incentiva el intercambio de información entre subordinados y jefaturas. En esta instancia se indaga acerca de las fortalezas y los aspectos a mejorar en ámbitos como los conocimientos y habilidades, ya sea tanto para el adecuado desarrollo de las funciones del trabajador, como también para las nuevas responsabilidades que deba asumir en otra área. Esta evaluación, gestionada por la jefatura de Desarrollo Organizacional, se aplica a todos los trabajadores del Grupo y se divide en cinco etapas:





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Política de evaluación de desempeño

El grupo Aguas cuenta con una política de evaluación de desempeño que considera las siguientes áreas:

1. Adaptación.
2. Igualdad e imparcialidad.
3. Comunicación.
4. Participación.
5. Transparencia.
6. Confidencialidad.
7. Credibilidad.
8. Utilidad.
9. Eficiencia y eficacia.

Durante el presente período, el proceso de evaluación de desempeño se realizó satisfactoriamente, participando el 94,8% de los trabajadores.

El modelo de evaluación mediante “Assessment Center”, surge ante la necesidad de conocer en mayor profundidad a los trabajadores que han sido bien evaluados mediante el proceso de gestión anual de desempeño por sus jefaturas. Todo con el objeto de validar su potencial y así asumir distintos cargos en la compañía, sean estos ascendentes y/o transversales.

El uso de este instrumento, está alineado con la estrategia de la compañía para cubrir puestos claves, retener talentos y potenciar su desarrollo en beneficio de ambas partes.

Para Assessment Center se realizan pruebas tales como:

- Fact Finding
- Resolución de Casos
- Role Playing
- Presentaciones de Casos
- Entrevista individual
- Evaluación curricular y de conocimientos

Todo esto está monitoreado y dirigido por profesionales especializados.

Plan de excelencia

En agosto de 2012 se dio inicio al Plan de Excelencia en 4 áreas piloto dentro de la compañía. En ellas, se implementó una metodología de trabajo orientada a potenciar la mejora continua centrándose en los ámbitos de eficiencia, calidad y seguridad laboral. La metodología apunta a tres conceptos clave: identificación de tareas y medición, levantamiento de palancas o iniciativas de mejora por parte de todos, y por último, cambio cultural.

Uno de los principales retos de este plan, fue generar este cambio cultural, el cual se dio a través de reuniones de coordinación denominadas “Tablas de Navegación”, en las que semana a semana, los trabajadores tienen una instancia para plantear sus inquietudes, ideas e iniciativas de mejora. Asimismo, a través del Plan de Excelencia, las jefaturas pueden comunicar todo aquello que consideran de interés e importancia. Luego de 18 meses, en el año 2013 se completó la fase de implantación con un total de 35 áreas transformadas y 1.088 personas involucradas, todo ello con la colaboración de 24 navegadores (trabajadores internos capacitados como agentes del cambio). Actualmente, el Plan de Excelencia es una herramienta de trabajo permanente que da soporte a cualquier iniciativa de mejora.



LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

3. Conciliación de vida laboral y familiar (LA15)

Entendiendo la tendencia a la dicotomía entre la vida laboral y familiar, Aguas Andinas dirige su esfuerzo en el sentido contrario: busca incorporar elementos que concilien ambas partes, entendiendo a sus trabajadores como personas integrales. En ese sentido, el año 2013 estuvo marcado por el Proyecto Equilibra y la transición hacia la implementación y aplicación de medidas de la Norma chilena de conciliación NCh 3262-2012. La empresa se plantea como desafío para 2014 obtener la certificación de dicha norma.

Una de las aristas más importantes en esta materia ha sido la inclusión del jardín infantil para niños de hasta 5 años. El apoyo de la compañía para facilitar la conciliación implica un aporte monetario donde la trabajadora puede optar por contratar a una persona que le ayude con el cuidado de sus hijos en su mismo hogar, o bien, dejarlo en la sala cuna mientras dure su jornada laboral.

Cabe destacar que el 100% de las mujeres que tomaron el permiso por parentalidad (25 en total), se reintegraron normalmente a sus actividades laborales.

Considerado el paraguas de los proyectos que desarrolla la compañía en materia de conciliación de vida laboral y familiar, durante el 2013 no hubo mayores avances en el

Programa Equilibra, esto debido a que se comenzó con la Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal.

Igualdad de oportunidades (LA13)

La igualdad de oportunidades y participación es uno de los compromisos del Grupo Aguas con sus trabajadores. La empresa es consciente de que la dotación de personal está marcada por la presencia de hombres, aspecto que se

relaciona en gran medida al tipo de trabajo que se desarrolla al interior de la organización. No obstante, la compañía hace esfuerzos por disminuir la brecha de género, lo que se ve reflejado en su certificación como Empresa Iguala y en iniciativas como el jardín infantil para niños de 0 a 5 años, la que se orienta a disminuir la tasa de deserción de mujeres por el cuidado de los hijos.

Estamento desglosado por sexo

Sexo	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Ejecutivos	51	5,57	6	2,26
Jefatura	76	8,30	31	11,70
Profesional	263	28,71	119	44,91
Técnico	204	22,27	53	20,00
Administrativo	32	3,49	49	18,49
Operativo	290	31,66	7	2,64
Total	916	100,00	265	100,00

La norma aborda los siguientes ámbitos: cultura organizacional, gestión de personas, jurídico e infraestructura.



Del total de trabajadores:

22%
Mujeres

78%
Hombres

Proporción de trabajadores - Benchmark empresas de servicios

	Proporción de trabajadores en empresas de servicio (Información 2012)			
	Essbio	Esval	Chilectra	Telefónica
Hombre	74%	79%	80%	65%
Mujer	26%	21%	20%	25%



LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Proyecto de Certificación Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal

Con el objetivo de gestionar de forma eficiente la equidad de género y la calidad de vida dentro de la organización, en 2013 el Grupo Aguas comenzó a trabajar en la Certificación de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal (sello IGUALA, norma NCH 3262), la que es otorgada por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM). La norma tiene como objetivo contribuir a promover e instalar buenas prácticas laborales en las organizaciones, relacionadas a propiciar la reducción de brechas, mejorar la incorporación femenina y desarrollo de carrera de las mujeres, así como contribuir al aumento de la productividad y competitividad de las organizaciones, a través de la implementación de acciones que promueven igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (SERNAM, NCH 3262).

Para los trabajadores de Aguas Andinas, el certificarse en esta norma implica, además de los beneficios propios de reducción de brechas salariales para las mujeres, como se

señala más arriba en ese capítulo, mayores posibilidades en el desarrollo de sus carreras, mejor integración entre géneros, mejorar el sentido de pertenencia, a través de la igualdad, mayores oportunidades para las mujeres de llegar a puestos ejecutivos, mejor clima laboral y una mejor calidad de vida al aplicar el concepto de conciliación.

El Proyecto cuenta con 4 etapas: Diagnóstico, planificación, puesta en marcha, evaluación y certificación. En 2013 se avanzó en la etapa de diagnóstico, esperándose lograr la certificación durante el primer semestre de 2014.

Beneficios (LA3)

El modelo de compensaciones del Grupo Aguas incluye beneficios para todos sus trabajadores y provienen principalmente de los contratos colectivos.

El foco está orientado a seis áreas que operan como paraguas de cada uno de los programas e iniciativas que implementa la compañía:

- Salud
- Apoyo a trabajadores
- Recreación
- Educación.
- Deporte.
- Otros.

Programa de Prevención de Espacios laborales, Trabajar con Calidad de Vida

Durante 2013 se implementó este programa en conjunto con el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA). El objetivo de esta iniciativa es habilitar a las organizaciones para el desarrollo de una estrategia sostenida y efectiva de prevención del consumo de drogas y alcohol, que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral, potenciando factores protectores y disminuyendo los de riesgo en espacios laborales.

El programa cuenta con seis etapas: compromiso organizacional, conformación de equipo preventivo, diagnóstico de calidad de vida laboral, diseño de política preventiva y plan de acción, implementación de plan de acción y monitoreo, y finalmente, la evaluación y certificación de espacio laboral preventivo. Al cierre del año 2013, finalizaron las dos primeras fases. La tercera se espera comenzar a trabajar a principios de 2014, para culminar con la implementación del programa el segundo semestre del mismo año.

Los programas e iniciativas vigentes se detallan en los Anexos del Reporte de Sostenibilidad 2013.



LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

4. Salud y seguridad laboral

Seguridad e higiene

Debido al tipo de trabajo que desarrolla la compañía, la seguridad y prevención de riesgos en los entornos de trabajo es fundamental. Para ello se dio lugar a un plan de prevención, en el que se abordaron diferentes ámbitos, en el que el principal indicador utilizado fue el índice “frecuencia”. Los resultados de las diferentes iniciativas y programas, derivan en la disminución tanto del índice, como también de la gravedad de los accidentes.

Comités paritarios (LA6)

Para el Grupo Aguas, los Comités Paritarios contribuyen a la competitividad de la empresa, permitiendo 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, la empresa manifiesta su interés por estos asuntos mediante la implementación de normativas aplicadas en sus bases administrativas.

De este modo, en conformidad a los requisitos legales y los relevados por la compañía de forma voluntaria, en Aguas Andinas existen trece Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que representan a la totalidad de los trabajadores. Los comités están administrados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

El 100% de los trabajadores se encuentran representados en sus respectivos Comités Paritarios.

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 incluye las normas tendientes a preservar la integridad física, síquica y social de los trabajadores.

En el caso de la higiene y seguridad, el reglamento establece tanto la política de prevención de riesgos como la asignación de responsabilidades, incluyendo a los trabajadores nuevos, 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.





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Seguridad en contratos colectivos

Gestión de riesgos laborales (LA7) (LA8)(LA9)

Como parte de sus políticas de sostenibilidad, la empresa se esfuerza por identificar, evaluar y controlar los riesgos relacionados con sus procesos y actividades. Este enfoque, avalado por el Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Medioambiente, permite establecer medidas de control aplicables a los riesgos críticos, con el objetivo de llevar al mínimo la ocurrencia de accidentes laborales.

Con el objetivo de evitar estos accidentes, Aguas Andinas ha impulsado diferentes acciones propensas a mejorar el nivel de seguridad de sus trabajadores, todas ellas enmarcadas dentro del Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales.

Algunos de los accidentes más comunes se relacionan con la posibilidad de contraer tanto lesiones musculares y tendinosas producto del levantamiento manual de cargas, como agentes biológicos, por la exposición a aguas servidas. Para prevenir este tipo de accidentes, la compañía generó las siguientes iniciativas en beneficio de sus trabajadores:

Iniciativas

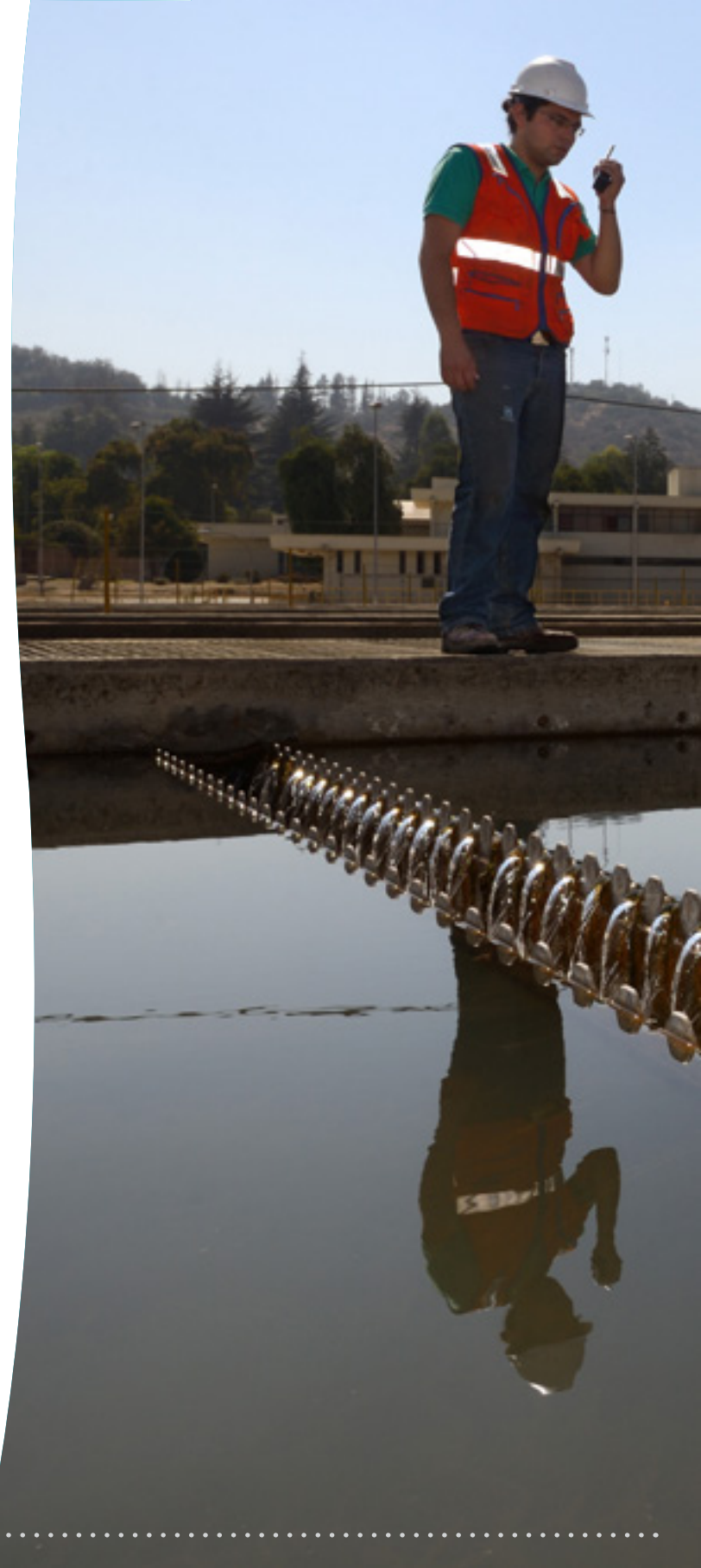
Mecanismos y herramientas que permiten disminuir los eventuales esfuerzos realizados por los trabajadores: ya sea para una apertura de tapa de cámara o válvula de compuertas de acueductos.

Se impulsaron grupos de trabajo: que tienen por objeto realizar un diagnóstico de las instalaciones y, sobre esto, efectuar mejoras en las condiciones de seguridad de los recintos productivos y no productivos.

Se crearon videos de formación destinados a fortalecer el auto cuidado y optimizar la percepción del riesgo.

En complemento a las instancias generadas dentro del Plan de Excelencia que ha impulsado la compañía, se utilizaron además las reuniones semanales para tratar la prevención de riesgos laborales y fomentar la retroalimentación. De esta manera, el Plan de Excelencia permite tener presente los temas de seguridad, siendo los propios trabajadores quienes proponen medidas de control.

La compañía no ha identificado enfermedades profesionales que afecten a sus trabajadores ni tampoco se registran accidentes fatales durante 2013.





LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

Accidentes laborales, días perdidos, tasa de accidentabilidad y tasa de siniestralidad desglosado por empresa.

EMPRESAS	N° accidentes con tiempo perdido			N° de días perdidos por accidentes con tiempo perdido			tasa de accidentabilidad			Tasa de Siniestralidad		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Aguas Andinas S.A.	37	20	15	318	290	143	3,66	1,98	1,47	31,49	28,70	13,97
Aguas Cordillera S.A.	7	4	5	93	13	199	5,00	3,02	3,89	66,43	9,82	154,81
Aguas Manquehue S.A.	1	0	0	57	0	0	4,55	0,00	0,00	259,09	0,00	0,00
Grupo Aguas	45	24	20	468	303	342	3,84	2,06	1,71	39,93	26,06	29,20

Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

Uno de los principales objetivos de este plan es reducir el índice de frecuencia de accidentes al interior de la compañía. Gracias a la gestión que ha hecho la empresa en esta materia, en el período 2012 hubo una reducción de un 30% y en el 2013 de un 20% en la accidentalidad respecto de los datos recogidos en 2011. Lo anterior fue posible producto de capacitaciones a trabajadores y a la generación de mejoras de diversa índole a nivel organizacional.



LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

En el marco del Plan estratégico de Prevención de Riesgos Laborales 2013 – 2014, durante el presente período se dio continuidad a programas que vienen siendo implementados por años, trabajándose además en las siguientes iniciativas:

- Proyecto Comité de excelencia: trabaja en la calidad, eficiencia y, a partir de 2013, en la prevención y seguridad.
- Adecuación de recintos: Se trabajó en la prevención de riesgos laborales de los recintos, definiendo las acciones que se deben modificar, previo análisis de riesgos de las instalaciones de trabajo.
- Plan de choque: orientado a fomentar el uso de los equipos de protección individual, mediante una campaña dirigida al correcto uso y potenciando el autocuidado (la seguridad está en ti mismo).
- Se realizó un análisis de accidentes del año anterior, determinando las causas más importantes generando un plan de formación ad-hoc orientado a reducir la siniestralidad.
- Se realizó una política específica y clara, integrada con medioambiente y con calidad.
- Otras iniciativas están vinculadas con: integración de la seguridad en la gestión diaria, formación con herramientas Análisis Seguro del Trabajo Diario (ASTD), curso de ingreso a espacios confinados, semana de la prevención y metodología árbol causal para la investigación de accidentes, entre otras.



5 LA RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES

5. Relación sindicato – empresa (LA4) (LA5)

Para Aguas Andinas, es de suma importancia el rol de los sindicatos que la componen, ya que éstos son los agentes canalizadores de las preocupaciones y necesidades de los trabajadores. En ese sentido, la relación con los seis sindicatos existentes se lleva de forma cordial, sosteniendo procesos de negociación colectiva. En la actualidad existen 900 trabajadores sindicalizados, lo que equivale al 76% de la dotación.

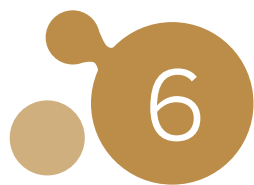
Por otra parte, y de acuerdo a lo establecido en los Contratos Colectivos, los cambios de turnos, recintos u otros realizados de forma masiva, son informados previamente a los dirigentes de modo de negociar compensaciones en caso de que las hubiera. Estos cambios debiesen estar resueltos al menos un mes antes de que empiecen a operar.

Durante el periodo se alcanzó un acuerdo con seis sindicatos de Aguas Andinas por el cambio de un sistema de turnos que afectaba a un colectivo de 152 trabajadores y que históricamente llevaba en discusión más de 3 años sin lograr una negociación exitosa.

Compromisos

- Se espera la efectiva implantación de las herramientas de desarrollo profesional y gestión del conocimiento, con resultados tangibles. Un indicador será la disposición del mapa de talentos que permita diseñar la sucesión de los puestos claves.
- La Certificación de Aguas Andinas, a raíz de la norma de igualdad chilena NCH 3262, con el objeto de que todo lo que ha hecho la organización, tenga un respaldo y un impacto positivo en la mejora de la imagen de la compañía.





CADENA DE SUMINISTRO

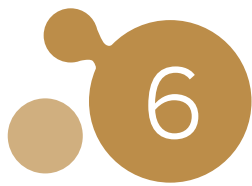
Enfoque de gestión

Los proveedores y contratistas, son cada vez más importantes en la operación de Aguas Andinas. Este grupo de interés es un aliado estratégico para la empresa, ya sea porque en ocasiones son la cara visible de la empresa frente a los clientes o porque tienen a su cargo tareas de extrema importancia dentro del ciclo del agua y por consiguiente en la sustentabilidad del suministro, o porque son responsables de la seguridad y la alimentación de sus trabajadores. Por ello es parte integral del desarrollo estratégico del negocio de Aguas Andinas.

La compañía ha desarrollado en el tiempo una relación transparente, creando instancias de desarrollo de sus contratistas y proveedores así como también una constante preocupación por la salud y seguridad de sus trabajadores. Los proveedores y los contratistas son socios de Aguas Andinas desde el momento que realizan en conjunto las operaciones. Unos actúan en nombre de la empresa, y otros son los

responsables de proveer los insumos claves para el éxito del principal objetivo: distribuir de manera continua un agua de calidad. Bajo este concepto es que Aguas Andinas trabajó en 2013 en aspectos que son claves en la relación con este grupo de interés. La empresa está consciente que las decisiones que se tomen al interior, debe considerar la situación de contratistas y proveedores. Temas como la capacitación, las regulaciones que deben cumplir en términos ambientales y sociales, la calidad de sus servicios, la profesionalización, el buen trato a los clientes y a las personas en general, son parte de la gestión sostenible de la empresa y como tal es asumido. El valor de las empresas se logra a través de toda su cadena y tanto los contratistas como los proveedores son parte de ella.





CADENA DE SUMINISTRO

I. Proveedores y Contratistas de la compañía

Existen varios criterios para clasificar a los proveedores y contratistas del Grupo Aguas, pero uno de los más relevantes es su importancia en la cadena de valor de la compañía, analizados tanto desde su rol como suministrador de insumos, como en la ejecución de proyectos estratégicos e interacción con los clientes.

Debido a la importancia en la cadena de valor, en 2013 se inició el proyecto “Plan de desarrollo de proveedores” el que junto a Corfo, permitió diseñar un conjunto de acciones sistemáticas que apuntaron a desarrollar y poner en marcha un plan de fortalecimiento de los proveedores de Aguas Andinas.

II. Relacionamiento con Proveedores: Plan Integral de Proveedores

Conforme a lo señalado en el enfoque de gestión, la compañía puso en marcha el Plan Integral de Proveedores, un programa que tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad y productividad de las empresas proveedoras de Aguas Andinas. En este marco, se llevaron a cabo varias iniciativas, dentro de las que destaca:

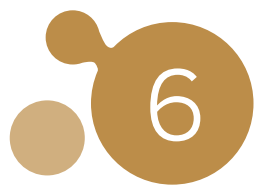
- El proyecto “Plan de desarrollo de proveedores” que tiene como objetivo exponer y poner en marcha un plan de fortalecimiento de los Proveedores de Aguas Andinas.
- Elaborar un nuevo “Portal de Proveedores” dentro de la página web de Aguas Andinas que busca hacer más eficiente la comunicación de los

Proveedores con la compañía en relación al pago de los servicios proporcionados y también la gestión correspondiente a las licitaciones que lleve a cabo la compañía.

- Se implementó el sistema de Firma Electrónica Avanzada con el objeto de validar legalmente las órdenes de compra que se realicen en la Gerencia.

Plan de desarrollo de proveedores

En 2013 se dio inicio al Plan de Desarrollo de Proveedores, dirigido a 20 proveedores y contratistas del mercado nacional, y recurrentes del Grupo Aguas. Sus objetivos se centraron en aumentar la competitividad de las cadenas productivas nacionales, a través de la creación y consolidación de relaciones de subcontratación estables entre grandes y pequeñas empresas, en el entendido de que



CADENA DE SUMINISTRO

la generación de vínculos de confianza entre dichas organizaciones posibilitan procesos de especialización y complementación productiva que beneficien a ambas.

Los objetivos específicos se plantearon en cada una de las áreas en que Aguas Andinas percibe deficiencias en las empresas proveedoras y que limitan su eventual desarrollo:

a. Línea Medio Ambiental: identificar de acuerdo a las prácticas de cada subcontratista, aspectos que provoquen impacto medio ambiental. Luego, medir brechas en cuanto a la normativa legal vigente y a las prácticas de los proveedores en dichas materias, con el fin de poder entregarles los conocimientos y herramientas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos legales y aquellos específicos de la empresa demandante.

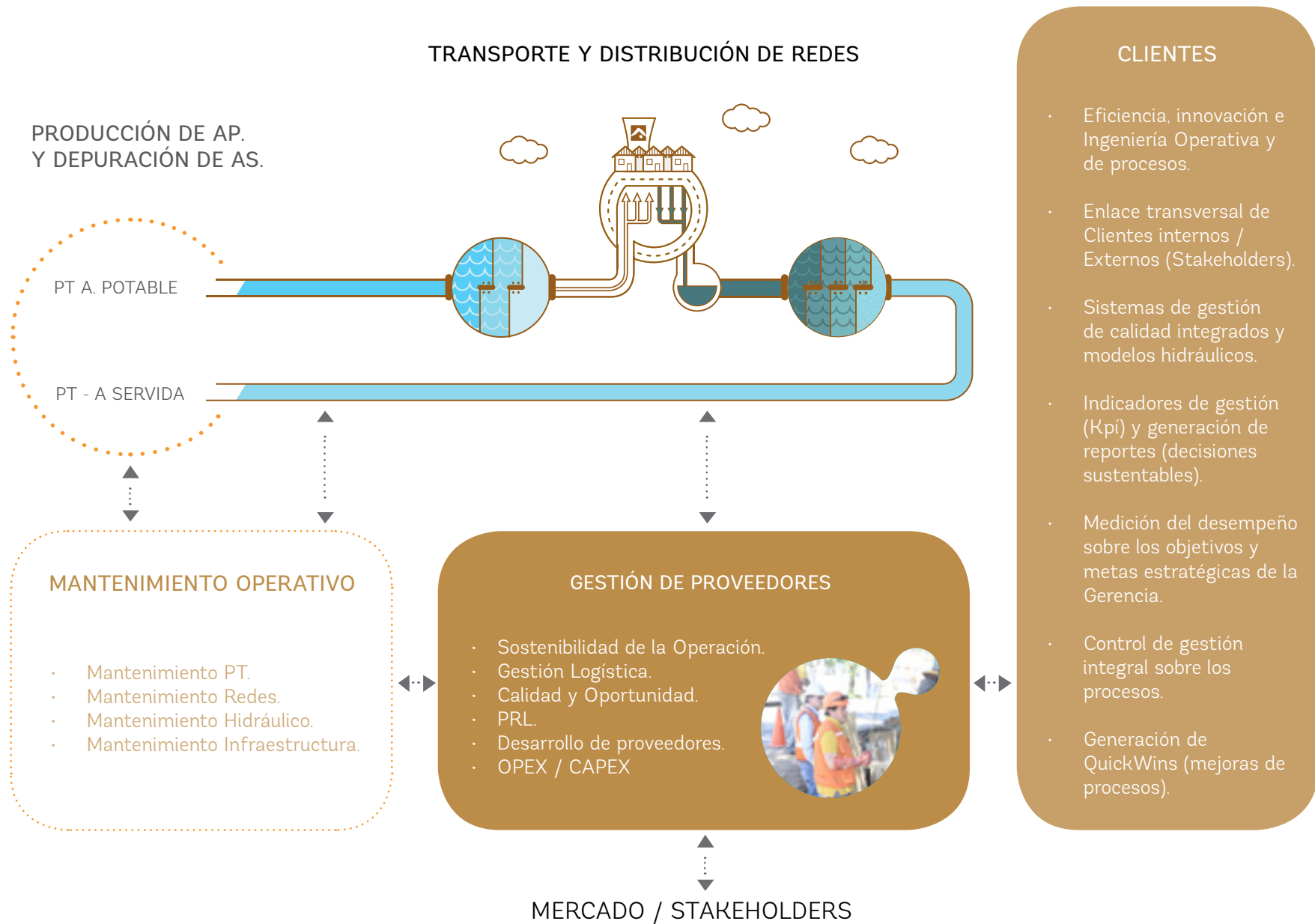
b. Línea Calidad: identificar los procedimientos de calidad que los subcontratistas implementan para lograr la calidad en el producto o servicio que se ofrece al cliente, considerando aquellos que deriven de los planes de calidad de la demandante o de especificaciones consideradas en los procesos de contratación. Posteriormente, medir las brechas respecto de los requisitos establecidos y formular la descripción de las acciones de mejoramiento.

c. Línea Prevención de Riesgos: identificar los riesgos de salud y seguridad de los subcontratistas, con el fin de poder entregarles los conocimientos y herramientas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos legales, de seguridad, de salud y aquellos específicos de la empresa demandante.

d. Línea Gestión Administrativa: analizar la situación actual de los subcontratistas en temáticas de gestión administrativa, buenas prácticas contables, proceso de facturación, cobranza, inventario, flujos de caja, para luego formular la descripción de las acciones de mejoramiento.

Para realizar el diagnóstico a los proveedores, se realizó un cuestionario con 105 preguntas abiertas, de las cuales 59 fueron realizadas con el objetivo de levantar el nivel de gestión de acuerdo a los requisitos de la Norma Chilena de Gestión Pyme, NCh 2909:2004, mientras que el resto permitió relevar información específica de acuerdo al interés de Aguas Andinas. Esta etapa de diagnóstico permitió entregar áreas de mejora hacia los proveedores y contratistas, las que serán implementadas en el año 2014 y que están focalizadas a una gestión de continuidad de negocio y del servicio.

PROVEEDORES EN LA CADENA DE VALOR EN LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DEL GRUPO AGUAS





CADENA DE SUMINISTRO

III. Seguridad y Salud en Proveedores

Para Aguas Andinas no sólo es importante la seguridad de sus propios trabajadores, sino también la de los subcontratados. Para ello, en 2013 se trazaron las líneas a seguir de lo que será la gestión 2014, cuya planificación incluye un servicio que permita tener control tanto sobre la documentación de los contratistas y de sus trabajadores como de los equipos que usa, con el objeto de que estén en regla y actualizados y así prevenir accidentes. También se evolucionará desde un sistema de auto-reporte, a la comprobación efectiva de la operación preventiva que realizan, mediante una supervisión en terreno. Los recursos tanto para la documentación y la fiscalización en terreno, fueron aprobados en 2013.

En este sentido, la incorporación de la herramienta tecnológica denominada “Clever” ha significado una serie de ventajas en cuanto al control laboral se refiere, es decir, mediante su plataforma de servicios gestiona el control masivo de trabajadores y empresas contratistas, tanto a nivel de accesos como en el aspecto documental. Asimismo, facilita el intercambio de información con los proveedores, la fiabilidad de los contratistas y proveedores, permitiéndonos tener visibilidad hacia el mercado. Esto contribuye a proporcionar información para tomar decisiones diarias y estratégicas sobre los contratistas y proveedores.

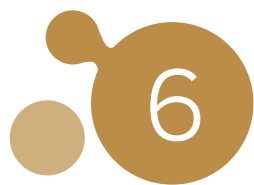
	EXTRANJEROS		NACIONALES		TOTAL	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Nº de Proveedores	25	11	1.412	1.564	1.437	1.575
Gastos destinados a proveedores	\$ 1.576.449.021	\$ 2.812.691.609	\$ 168.364.252.258	\$ 217.676.546.601	\$ 169.940.701.279	\$ 220.489.238.210
Porcentaje (*)	1.74%	0.70%	98.26%	99.3%	100%	100%

(*) Corresponde al porcentaje del total de proveedores

IV. Proceso de compra a nuestros Proveedores (EC6)

Los procesos de compra de Aguas Andinas se categorizan en licitaciones públicas o privadas, para el caso de compras en el área de inversión, proyectos de ingeniería y operaciones, o compras tácticas, conocidas como órdenes de compra. Para el primero se realiza una licitación por los canales definidos por la autoridad. En el caso de las órdenes de compra se trabaja de acuerdo a los procedimientos respectivos, utilizando canales formales e informáticos tendientes a centralizar este proceso.

Independiente de la categoría, la política de compras valora la optimización de los costos y su transparencia a lo largo del proceso. En ese sentido, Aguas Andinas es una empresa regulada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y por tanto, debe cumplir lo indicado para compras o proyectos de montos superiores a UF 5.000 UF + IVA incluido. En estos casos, las compras son licitadas en forma pública y en ellas pueden participar tanto proveedores locales como extranjeros.



CADENA DE SUMINISTRO

V. Compromisos

Durante 2013 las actividades operativas de Aguas Andinas correspondientes a proveedores, significaron un monto total de \$220.489.238.210, de los cuales alrededor del 100% fueron asignados a proveedores nacionales, mientras que la diferencia corresponde a proveedores extranjeros.

Finalmente, en 2013 se trabajó en la planificación de un proyecto a ejecutar en 2014 que elimina la compra directa, con el objeto de centralizar todas las adquisiciones por el área de Compras y Licitaciones de la compañía y así aumentar la transparencia, mejorar el control financiero y gestionar con antelación la compra de insumos.

Lanzamiento del nuevo Portal de Proveedores, el cuál dará cuenta de las licitaciones públicas y el estado del proceso de pago.

Actualizar el proceso de compras

Definir y elaborar una política de proveedores





CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

Enfoque de gestión (SO1)

Debido a los cambios producidos en el escenario nacional en los últimos años que, entre otras cosas, nos muestra comunidades más participativas, Aguas Andinas decidió cambiar el enfoque de la gestión con sus comunidades, con miras a implementar un Sistema de Relaciones Comunitarias que permita fortalecer las capacidades locales para el desarrollo, así como una gestión ambiental participativa, en un marco de confianza y colaboración mutua. Lo anterior implica dejar atrás una relación de tipo vertical, más pasiva y definida por la necesidad de enfrentar conflictos, y entrar en una dinámica encaminada a convertir a Aguas Andinas en un agente de cambio para estas comunidades, no solo a través de las inversiones directas en la comunidad sino también a través de capacitaciones que impliquen mejorar las capacidades de obtener nuevos proyectos y, en muchos casos, el acceso al agua y a condiciones sanitarias dignas. Se trata de construir valor compartido a través de una relación horizontal.

En otras palabras, crear un sistema integrado de vínculos con este grupo de interés, pertenecientes a los sectores que la empresa ha definido como prioritarios, ubicados en localidades cercanas a sus operaciones más importantes.

Para lograr el objetivo propuesto, la empresa está desarrollando sus acciones en torno a los siguiente ejes, los que fueron fortalecidos durante 2013:

- Mantener una comunicación constante que permita informar.
- Desarrollar un mecanismo que permita acoger las preocupaciones y expectativas de la comunidad.
- Fomentar el trabajo colaborativo con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Es destacable que la noción de valor

conjunto (en otros casos valor compartido) está en coherencia con los programas que la empresa desarrolla con sus comunidades por cuanto todas están vinculadas directamente a la experticia de la empresa por un lado (lo que significa mejor calidad de vida para las comunidades), y por el otro, a los aportes que la comunidad puede hacer en el mejoramiento del uso del agua, lo que es parte del valor de Aguas Andinas.





CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

1. Estrategia de relacionamiento comunitario

El relacionamiento con la comunidad se basa en las Mesas de Trabajo, cuyo fin hasta el momento ha sido buscar soluciones conjuntas para enfrentar los conflictos y darle el seguimiento correspondiente.

Las Mesas de Trabajo, instauradas en 2009, están constituidas por dirigentes comunitarios y personal de Aguas Andinas, apoyados por la ONG Casa de la Paz, y sesionan periódicamente con bases estables que permiten regular su funcionamiento. Dentro de los principales resultados obtenidos hasta ahora está el establecimiento de un espacio y una metodología de diálogo que permite el entendimiento y reduce el riesgo de conflictos. Estas instancias de comunicación permiten escuchar las opiniones e inquietudes de los vecinos, especialmente de las comunas de Til Til, Padre Hurtado, Maipú y Pudahuel.

Por otro lado, para Aguas Andinas es primordial incluir a las comunidades en su gestión ambiental. Esto se debe, por una parte, a

la necesidad de cumplir con los aspectos regulatorios establecidos en las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), pero además por el tipo de servicio que presta la empresa, el que requiere de una gestión ambiental que vincule a quienes habitan cerca de sus instalaciones y son también partícipes de la continuidad del servicio y de la calidad de las fuentes y del producto final. Progresivamente las comunidades se han incorporado al proceso productivo de Aguas Andinas como parte esencial del ciclo de valor de la compañía.

Por esta razón, la empresa ha continuado impulsando las temáticas ambientales en las comunidades, más allá de los plazos establecidos en las RCA, es decir, más allá de la obligación legal de hacerlo. Esto es parte del reconocimiento de la responsabilidad ambiental y social de la empresa a través de todo su ciclo productivo y de la necesidad de integrarlo definitivamente en su gestión.

Por lo expresado anteriormente, durante 2013 se tomó la decisión de que a partir de 2014, la estrategia de trabajo irá en búsqueda de

crear mesas más representativas y proactivas, motivando la suma de líderes, aumentando la escucha activa y la mantención de un diálogo con mayor horizontalidad, sentando las bases para avanzar en el nuevo diseño de gestión de comunidades de Aguas Andinas.





CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

2. Intervención al interior de las comunidades donde opera la empresa

Aguas Andinas ha definido como uno de sus grupos de interés prioritarios, a las comunidades cercanas a sus instalaciones. En este marco, la empresa ha desarrollado programas como los Fondos Concursables (ver punto 2.3), que se ejecutan particularmente en las zonas aledañas a las plantas de tratamiento de aguas servidas de la empresa y una serie de programas educativos referentes al uso del agua, en el contexto del objetivo corporativo de fomentar el cuidado del agua, ya sea a través de su buena utilización como evitando su desperdicio. Esto es parte de la búsqueda de crear valor conjunto en un tema que es de especial relevancia para la empresa y la comunidad.

Además de los programas específicos de trabajo con la comunidad, Aguas Andinas apoya variadas iniciativas sociales mediante

el Programa de Auspicios y Donaciones. Los criterios de selección de apoyo a las iniciativas, se relacionan con su aporte en materia de educación, el lugar geográfico del proyecto y la contribución al desarrollo de la cultura y las artes.

Para 2014, con el nacimiento de la nueva Gerencia de Comunicación y Asuntos Públicos se espera que el impacto de la compañía no quede en la solución de las problemáticas atinentes al impacto de sus procesos, sino que Aguas Andinas sea parte importante de la vida de las personas y familias que están a su alrededor.





CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

Fondos concursables (S01)

Por octavo año consecutivo, Aguas Andinas implementó el Programa de Fondos Concursables, que entrega aportes financieros a las organizaciones sociales para concretar iniciativas de mejoramiento del entorno de las áreas cercanas a las plantas de tratamiento de aguas servidas de la compañía. Este programa, está dirigido a las organizaciones sociales de las comunas de Pudahuel, Maipú, Padre Hurtado y Til Til.

Originalmente los fondos concursables fueron compromisos asumidos a partir de las Resoluciones de Calificación Ambiental y debían cumplirse durante los primeros tres años de operación. Actualmente, son parte de la estrategia comunitaria de Aguas Andinas y se traducen en ayuda concreta para mejorar la calidad de vida de los vecinos, fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental de la localidad y promover acciones para preservar el medio ambiente.

“ Durante 2013 se adjudicaron 99 proyectos y 7 talentos por un monto total de \$161 millones ”

A partir de 2014, se espera una modificación que implicará la suma de recursos para el desarrollo de proyectos de mayor envergadura, teniendo como horizonte motivar la cooperación de otras entidades que colaboren en su realización. A su vez, se realizarán capacitaciones de elaboración y gestión de proyectos en las comunidades de modo de generar sus propios recursos.

Mesas de Trabajo

Esta iniciativa instaurada en 2009, tiene como objetivo mantener una instancia de diálogo permanente con los vecinos y promover el desarrollo de proyectos comunitarios que signifiquen un real aporte a su calidad de vida. Están constituidas por dirigentes comunitarios y personal de Aguas Andinas, apoyados por la ONG Casa de la Paz, y sesionan periódicamente con bases estables que permiten regular su funcionamiento. Durante el 2013, la empresa destinó \$348 millones para financiar proyectos de mejora a las instalaciones de la comunidad y actividades con los vecinos.

Las comunidades con las que Aguas Andinas mantiene una relación permanente, son:

- Pueblito La Farfana
- Comité de Allegados de La Farfana
- Casas Viejas
- Rungue
- Montenegro
- Maipú Urbano

Durante el 2013 y debido a la demanda interpuesta por la comunidad de El Trebal contra la empresa, los vecinos solicitaron un cese temporal de las mesas de trabajo. Independientemente de esto, Aguas Andinas ha señalado en reiteradas ocasiones su intención de retomar las conversaciones y mantiene sus compromisos con la comunidad.

En el marco del trabajo con las comunidades, se han establecido una serie de beneficios a los cuales nuestros vecinos pueden acceder:

- Entrega de útiles escolares a alumnos entre pre-básica y IV medio
- Fiesta Navideña
- Celebración del día del niño
- Entrega de leña
- Campaña de vacunación contra la influenza



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

Al trabajo con las comunidades vecinas, se suman las iniciativas del plan de relacionamiento con clientes vulnerables y programas educativos dirigidos a promover el uso responsable y sustentabilidad del agua, explicados en el capítulo de clientes.



Agua potable rural

Aguas Andinas es un activo colaborador del Programa Nacional de Agua Potable Rural, que impulsa el Ministerio de Obras Públicas, a través de la Dirección de Obras Hidráulicas. En 2013 se materializó un nuevo convenio con esta entidad gubernamental, el cual rige hasta el año 2015. En virtud de este convenio, la compañía actúa como unidad técnica, responsable de la contratación e inspección de estudios, diseños y obras para distintas localidades, además de realizar asesorías a organizaciones comunitarias a cargo de la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable. Debido a esta labor, se

incrementó el número de profesionales en la unidad, quedando una dotación de 14 profesionales, que incluye: ingenieros civiles, asistentes sociales, contadores, profesionales eléctricos, prevencionistas de riesgos y abogados, entre otros. Durante el ejercicio se desarrollaron diversos estudios, siendo el más relevante el diseño de 20 localidades semiconcentradas. Las inversiones alcanzaron los \$3,229 millones, destinados principalmente a la construcción de obras de mejoramiento y ampliación de servicios y, en especial, a la construcción de sondajes.



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

Gestión de Impactos a la Comunidad

Los impactos negativos identificados al interior de las comunidades donde Aguas Andinas se encuentra instalada, se vinculan principalmente al destino de los biosólidos generados, los cuales son:

- Olores y Material Particulado en rellenos sanitarios
- Olores y vectores en monorelleno
- Olores y vectores en el Centro de Gestión Integral de Biosólidos (CGIB)El Rital
- Olores, vectores y material particulado en reutilización agrícola

Emisión de olores

Llegan a las comunidades por causa de los vientos o por el paso de camiones transportando residuos. Aguas Andinas mitiga estas externalidades negativas, utilizando catalizadores (tanto en plataformas de secado

y camiones), traslado de biosólidos en camiones cerrados (estanco) y con un manejo especial de los biosólidos, que permite un secado más rápido. Para la detección y el seguimiento de la emisión de olores, Aguas Andinas cuenta con la colaboración de los profesionales del Centro Nacional del Medio Ambiente denominados “Los Caminantes”, quienes monitorean continuamente las zonas aledañas a nuestras instalaciones, identificando la procedencia, si hubiese, de olores.

Atracción de vectores

El almacenamiento de lodos, la disposición de rellenos sanitarios y las “canchas de secado”, pueden provocar la atracción de agentes transmisores de infecciones tales como roedores, moscas y mosquitos, con la posibilidad de la llegada de éstos a las comunidades. Su

presencia se mitiga por medio de planes periódicos de fumigación, los cuales están regulados por un programa de control anual, el cual se ajusta a través de visitas periódicas de asesores expertos en la materia.

Generación de material particulado (EN30)

La Compañía ha puesto en práctica la reducción de la velocidad de camiones en caminos no asfaltados, así como también 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), con una inversión de MM\$250



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

Mitigación de impactos en la comunidad (S09)(S010)

Aguas Andinas monitorea constantemente estos impactos y ha implementado una serie de medidas que permiten su seguimiento y mitigación.

Cabe destacar, que esta información se revisa y analiza con las mesas de trabajo.

A continuación se detallan las medidas realizadas por la empresa:

Impacto (S09)	Medida (S010)	Descripción	Tipo de medida	Clasificación respecto a leyes	Objetivo logrado
Emisión Olores	Aplicación Catalizador	Aplicación catalizador en secado de biosólidos	Mitigación	Alcanzar un nivel más allá del cumplimiento legal.	Sí
Emisión Olores	Uso agrícola en zonas rurales	Reutilización agrícola en zonas apartadas de la población	Mitigación	Mantener el cumplimiento de leyes o normas.	Sí
Emisión Olores	Camiones Estanco	Uso de camiones cerrados que evitan la emisión de olores	Mitigación	Mantener el cumplimiento de leyes o normas.	Sí
Emisión Olores	Secado Solar y Biosecado, para minimizar acopios	Proceso de secado de biosólidos en plataforma	Mitigación	Mantener el cumplimiento de leyes o normas.	Sí
Emisión Olores	Procedimientos de manejo de biosólidos	Metodología de volteo y secado en cancha según clima	Mitigación	Alcanzar un nivel más allá del cumplimiento legal.	Sí
Vectores	Planes de fumigación	Programa anual de control de vectores	Mitigación	Mantener el cumplimiento de leyes o normas.	Sí
Material Particulado	Compensación de emisiones	Evaluación de emisión de PM10	Mitigación	Mantener el cumplimiento de leyes o normas.	Sí
Material Particulado	Reducción de velocidad de camiones en caminos no asfaltados	Bajar la velocidad en caminos de tierra	Prevención	Mantener el cumplimiento de leyes o normas.	Sí



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

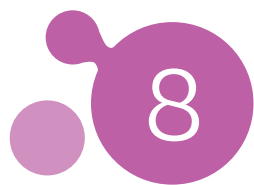
El Monorrelleno de la planta de tratamiento de aguas servidas El Trebal, se cerró durante el año 2012, y a contar del 2013 se trabajó en la reforestación del área. Mediante un estudio previo, se determinó la preparación del suelo con una mezcla de 4.566 toneladas de biosólido y la plantación de 27 hectáreas con especies nativas de la zona, Espino (Acacia caven) y Algarrobo (Prosopis chilensis).

4. Compromisos

Durante el 2014 se espera implementar una nueva estrategia de relacionamiento, que permita crear mesas más representativas y proactivas, además de la mantención de un diálogo con mayor horizontalidad.

En este marco, vamos a avanzar en la creación de KPIs para los planes de relacionamiento y la implementación de canales de comunicación más eficaces con las comunidades





GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Enfoque de gestión (4.11)(EC2)

Aguas Andinas tiene como objetivo principal la provisión de agua a gran parte de la Región Metropolitana, donde vive la mayor parte del país por lo que ha asumido como eje de su gestión la responsabilidad de un servicio público de primera necesidad. Por otro lado, el agua ha sido reconocida, explícitamente en 2010 por la ONU, como un derecho humano, y que es además un recurso que hoy se sabe escaso. En otras palabras, gestionar un recurso como el agua tiene grandes impactos en la calidad de la vida de las personas, en el funcionamiento de la economía y en el medio ambiente.

Por definición, y porque es parte de su valor como compañía, Aguas Andinas es una empresa que está vinculada directamente al cuidado del medio ambiente, a través de la protección de las fuentes de agua, del entorno natural, del uso eficiente del recurso y de una constante vigilancia y proactividad frente al cambio climático.

Bajo esta premisa Aguas Andinas realiza sus operaciones y aplica un enfoque sostenible

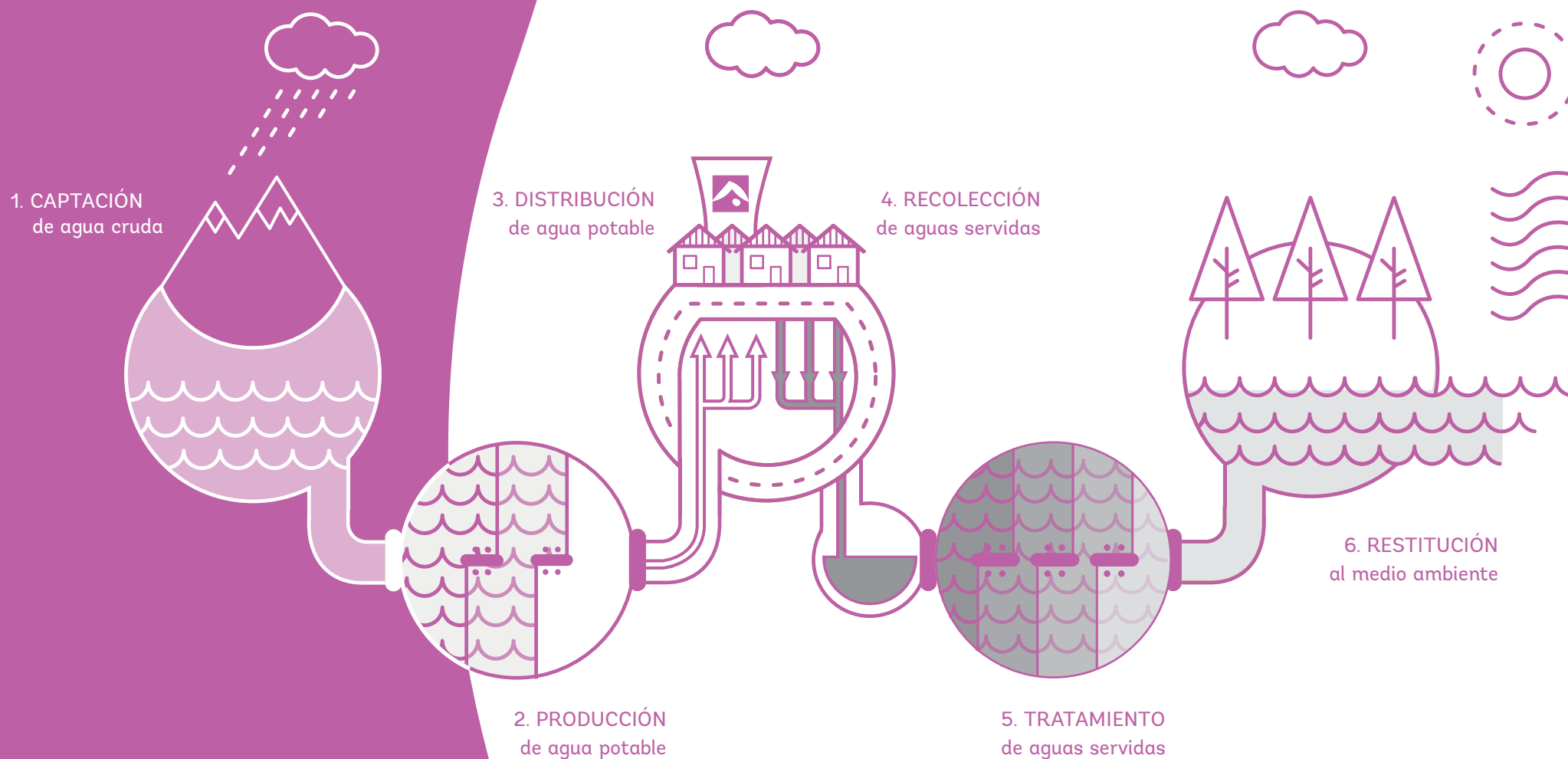
en cada una de las fases del ciclo del agua en que tiene injerencia, a la vez que busca constantemente reducir el impacto ambiental que sus operaciones puedan generar.

Ello se materializa entre otras cosas, en la devolución de las aguas, las que están saneadas en un 100%; en un plan de sequía que permite un uso racional del agua y en la depuración de residuos a subproductos reutilizables. Todo lo anterior dentro del marco de la Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente que ha desarrollado la compañía.

2013 fue el primer año en operación de la Nueva Planta Mapocho, obteniendo el **100% de cobertura de tratamiento de aguas servidas**. De este modo Aguas Andinas sitúa a Santiago al nivel de las capitales más desarrolladas del mundo.



El esquema adjunto, muestra las fases del ciclo del agua en Aguas Andinas.



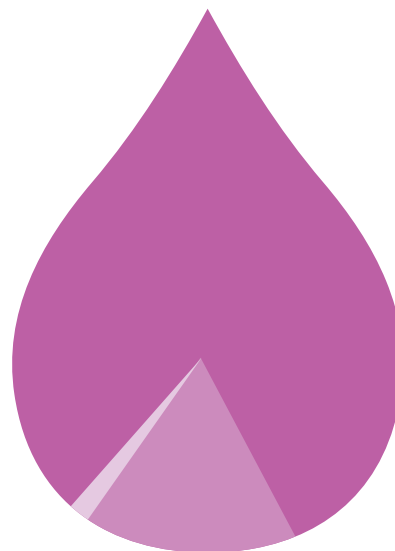


GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

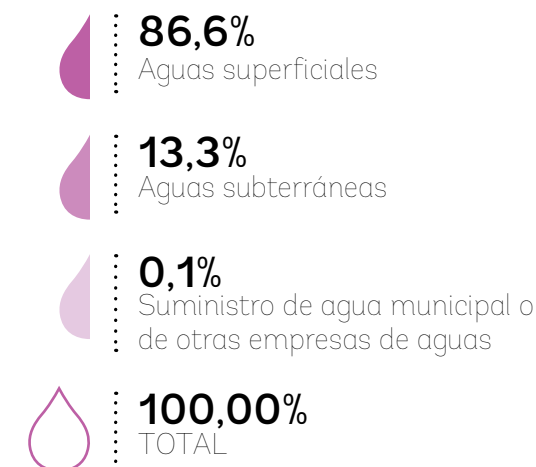
1. Captación de agua (EN8)(EN9)

Aguas Andinas capta el agua cruda de diferentes fuentes en la Región Metropolitana. Las principales son aquellas fuentes superficiales, como los ríos Maipo y Mapocho, mientras que las fuentes secundarias son los acuíferos naturales que atraviesan el subsuelo del área de concesión.

Estas fuentes secundarias, se componen de 283 pozos profundos y drenes que extraen el agua de 3 acuíferos.



Fuentes de aguas subterráneas y superficiales, en porcentaje

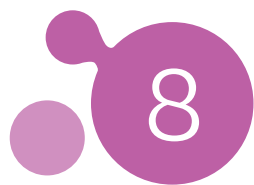


EN8	Millones m ³ /año			
Fuente	2010	2011	2012	2013
Aguas superficiales	662,7	658,7	641,8	658,6
Aguas subterráneas	88,6	102,7	107,1	101,0
Suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas	-	0,7	0,6	0,6
TOTAL	751,3	762,1	749,5	760,2

Volumen anual de captación en fuentes superficiales

Fuente afectada significativamente	Volumen m ³	% Volumen extraído (*)
Río Maipo	2.121.098.400	23,7%
Río Mapocho	86.077.900,8	47,2%
Estero Arrayán	25.973.049,6	30,2%

(*) % que Aguas Andinas extrae del caudal total de la fuente



Disponibilidad y reserva de agua

La compañía cuenta con importantes reservas que entregan recursos hídricos adicionales, permitiendo satisfacer la demanda de agua potable de la capital y garantizando el abastecimiento continuo de sus clientes.

Estas reservas son: Embalse El Yeso, con una capacidad operativa de 220 millones de m³; Laguna Negra, con 600 millones de m³; y Laguna Lo Encañado, con 50 millones de m³.

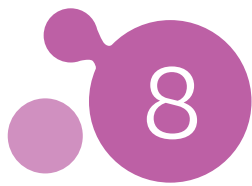
Para conocer la realidad de los elementos que están presentes en el ciclo del agua, la empresa ha definido como línea investigativa el estudio de recarga de acuíferos, con especial énfasis en el levantamiento de información asociado a los glaciares que proporcionan suministro hídrico a los embalses de acumulación.

De la misma forma se han iniciado estudios para identificar cómo el cambio climático está impactando en las reservas hídricas de la Cuenca del río Maipo.

Contexto de la sequía en la región

La degradación hidrológica de las cuencas y los efectos de los fenómenos climáticos en la zona centro - norte del país, han sumido al área de concesión en una de las peores sequías de los últimos 100 años, con la advertencia de que su duración se extienda por los próximos 30. Alertas a esta situación, desde hace 3 años se puso en marcha un plan de colaboración entre Aguas Andinas y todos quienes comparten el recurso hídrico de la cuenca del río Maipo, con el objeto de mitigar sus efectos. Para ello, y como se cómo se describe en el capítulo de cliente se ha conformado el Comité de Sequía. El que tiene entre sus objetivos asegurar la provisión de agua potable para la zona incluida, lo que ya se ha logrado para el período 2013-2014 e incluso hasta el verano de 2015.





2. Producción de agua

El agua que es captada de las fuentes superficiales y subterráneas no es apta para el consumo humano. Para que lo sea, debe pasar por un proceso con estándares de excelencia y la constante revisión de cada una de sus fases. Las etapas de potabilización se realizan a través de dos tipos de procesos:

1) Procesos Físicos: Eliminación de rípios,

ramas, papeles, etc. Y eliminación de gravillas y arenas.

2) Procesos Físico-Químicos de Clarificación del Agua: Coagulación primaria; floculación primaria; predecantación; segunda etapa de Coagulación y Floculación; filtración; cloración y fluoración.

Materias Primas Usadas en Producción de Agua Potable (EN1)

Material	Volumen utilizado (Kg)		
	2011	2012	2013
Cloro	522.116	527.193	539.638
Sulfato de Aluminio	66.874	27.810	51.856
Polielectrolitos	38.055	63.533	54.768
Hipoclorito Sódico	748.129	684.567	71.3786
Cloruro Férrico	714.670	1.053.462	1.004.147
Fluorsilicato Sódico	52.923	48.231	46.238
Ácido Fluorsilícico	1.332.410	1.282.333	1.266.856
Cal	222.191	321.307	375.323
Permanganato de Potasio	12.820	9.530	9.714
Sulfato Férrico	849.304	803.091	810.786
Carbón Activado	86.474	44.371	13.005
Cloruro de Sodio	2.500	0	0
Sulfato de Cobre	6.000	0	0

Plantas de producción

Para tratar el agua cruda, la empresa cuenta con el Complejo las Vizcachas, la planta de producción de agua potable La Florida y 12 instalaciones de menor tamaño, entre las que destacan Padre Hurtado, Lo Gallo, San Enrique y El Sendero.

3. Distribución agua potable

El agua potable es transportada desde las plantas de producción, por medio de acueductos, hasta los estanques de almacenamiento. Posteriormente, es distribuida a través de una red subterránea, que abastece a los hogares de los clientes de Aguas Andinas.

La longitud de la red de distribución en la región metropolitana tiene un total de 12.964 kilómetros.



Con el propósito de regular y distribuir el agua potable a los distintos sectores de la red, los estanques de abastecimiento de agua potable se ubican en distintos lugares de la Región Metropolitana.

4. Recolección aguas servidas

El sistema de alcantarillado, permite recolectar y evacuar las aguas residuales, evitando el contacto directo con las personas, para luego conducirlas hasta las plantas de tratamiento. El correcto funcionamiento de esta red subterránea permite prevenir el contagio de enfermedades y problemas de contaminación. La longitud de la red de recolección de la compañía a nivel consolidado alcanzó los 10.554 kilómetros.

A la red de alcantarillado se debe agregar el gran colector “Mapocho Urbano Limpio” y el interconector “Farfana-Trebal”, los que permiten recolectar y tratar todas las aguas servidas de la región metropolitana (ver recuadro Planta Mapocho)

5. Tratamiento de Aguas

El tratamiento de aguas servidas tiene como objetivo depurar y descontaminar las aguas recolectadas, con el propósito de reintegrarlas a los cursos de agua en condiciones óptimas y seguras tanto para el medio ambiente como para las personas, de acuerdo a la normativa y estándares vigentes.

Aguas Andinas cuenta con tres grandes plantas de tratamiento que son El Trebal, La Farfana y la Planta Mapocho, además de 13 plantas de menor tamaño distribuidas en las zonas periféricas.



Planta Mapocho

La nueva Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Mapocho se localiza en la comuna de Padre Hurtado, Provincia de Talagante, Región Metropolitana, en los terrenos donde actualmente opera la Planta de Tratamiento El Trebal.

Esta moderna instalación de depuración, forma parte de la infraestructura sanitaria contemplada en el Plan de Saneamiento de la Cuenca de Santiago, la cual aporta una capacidad de tratamiento de 2,2 m³/s. Con la operación de esta planta, se alcanzó el 100% del saneamiento de las aguas residuales generadas por los habitantes de la Región Metropolitana.

El inicio de la ampliación de la Planta Mapocho es uno de los objetivos contemplados para 2014. Esto debido al aumento del volumen de la ciudad (incremento en el número de edificios y, por tanto, de la población y las aguas residuales), el cual afecta el caudal de aguas servidas, por lo que es necesario proyectar y así garantizar la depuración del 100% de las aguas servidas de la región metropolitana. Se espera que la obra esté lista a finales de 2017, principios de 2018.

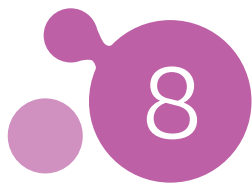
(EN10) Durante 2013, las plantas de tratamiento de aguas servidas captaron 506 millones de metros cúbicos, de los cuales un 0,2% se reutilizó para el riego de franjas arbóreas y lavado y mantención de unidades, entre otras actividades.

	Unidad de medida	2011	2012	2013
Captación total de agua	m³/año	428.121.091	432.613.771	506.026.941
Volumen de agua reciclada/reutilizada	m³/año	19.299.635	1.492.570	1.121.031
Porcentaje de agua reciclada/reutilizada	%	5	0,3	0,22
Descripción del proceso de reciclaje/reutilización	Reutilización en agua industrial para lavado y mantención de unidades, limpieza, refrigeración, riego de franjas arbóreas de las propias plantas.			

Del agua reutilizada en procesos industriales y riego de franjas arbóreas, la planta de tratamiento La Farfana entregó 27.871.332 m³ de agua tratada a los canalistas de la Zona. En el transcurso del 2013 se aumenta progresivamente el caudal diario de agua tratada entregado a los canalistas debido a la firma de convenio que rige a partir del 12 de abril 2013.

Materias Primas Usadas en Tratamiento de Aguas Servidas (EN1)

Materiales de uso directo	Unidad de medida	2011	2012	2013
Polielectrolito	Kg	1.048.157	603.090	1.218.881
Hidróxido de Cal	Kg	6.651.394	1.590.530	3.225.513
Hipoclorito	Kg	446.302	536.115	732.696
Cloro	Kg	1.746.172	1.790.516	2.090.597
Sulfato férrico	Kg	13.893	631	0
Sulfato de Aluminio	Kg	49.400	0	16.900
Cloruro férrico	Kg	2.564.497	2.618.743	3.074.707
Soda Caustica	Kg	125.080	2.011.764	1.503.480
Bicarbonato	Kg	2.500	0	900
Matabisulfito	Kg	300	0	
Antiespumante	Kg	43.625	22.186	19.273



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

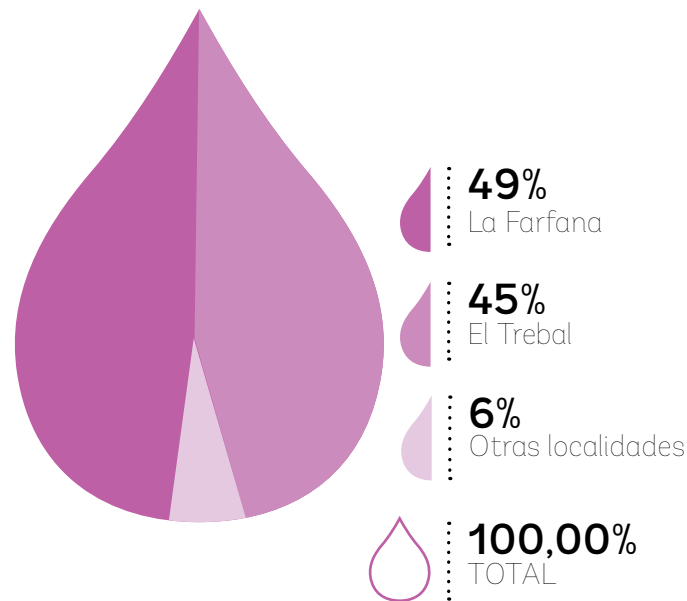
Generación y tratamiento de lodos (EN22)

El tratamiento de las aguas servidas tiene como principal producto, agua apta para devolver al medioambiente, aunque durante el tratamiento se generan dos importantes sub productos: biosólidos y biogás.

Biosólidos

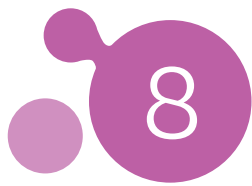
El biosólido es uno de los subproductos de la depuración catalogados como no peligrosos, y que es generado durante el proceso de descontaminación de las aguas servidas. Al respecto, la compañía ha aumentado su producción con el paso de los años, llegando a 375.978 toneladas en 2013, provenientes principalmente de las plantas La Farfana y El Trebal.

Origen de los lodos generados por plantas



Producción anual de biosólidos

Biosólidos Toneladas			
Plantas	2011	2012	2013
La Farfana	174.610	188.643	184.231
El Trebal	124.884	106.623	168.280
Otras localidades	20.329	21.815	23.467
Total	319.823	317.081	375.978



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Los biosólidos se consideran como un subproducto del tratamiento de las aguas servidas. Del total de lodos producidos, el 32% de ellos son reutilizados en la recuperación de predios agrícolas o en la agricultura como fertilizantes, como se puede observar en la siguiente tabla:

Destino de Biosólidos	Toneladas
Rellenos Sanitarios	156.915
CGIB El Rutal	101.189
Reutilización Agrícola	122.440
Total	380.544

Centro El Rutal

Con una inversión de 15 millones de dólares, el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal, cuenta con una capacidad para gestionar 300 toneladas de biosólidos estabilizados al día, los cuales provienen de las grandes plantas de tratamiento de aguas residuales, La Farfana y Mapocho-Trebal.

En una superficie de 1.800 hectáreas, que se emplaza en la comuna de Til Til, el centro garantiza el manejo seguro de los biosólidos, mediante la utilización de camiones cerrados y herméticos para el transporte y maquinarias idóneas para la gestión de plataformas, con diferentes tipos de secado según condiciones climáticas y ambientales. A la vez, sus áreas de proceso se encuentran en zonas alejadas de la comunidad y cuenta con cortinas vegetales que incluyen 11 mil plantas nativas y un vivero.



Biogás

Otro de los subproductos del tratamiento de aguas servidas es el biogás, el 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. Mediante un acuerdo con Metrogas, la compañía dejó de quemar su biogás, convirtiéndolo en metano inyectándolo a la red de ciudad.

A partir del 2013, en la PTAS Mapocho, entró en operación el sistema de co-generación de energía a partir de biogás. Esto le permite auto abastecer de energía los principales procesos.

Otros Residuos

Además de las Aguas tratadas, lodos y biogás, también se generan otros tipos de residuos, provenientes de las diferentes actividades que se desarrollan, éstos también se pueden dividir en residuos peligrosos y no peligrosos.

En la siguiente tabla se puede observar la cantidad de residuos generados durante los tres últimos años.

Total Residuos Peligrosos (Toneladas)			
2011	2012	2013	Total
69.009	91.463	50.825	211.297

Residuos No Peligrosos

Entre los residuos peligrosos generados destacan los siguientes:

- Aceites Usados.
- Reactivos químicos.
- Materiales contaminados con Hidrocarburos.
- Pilas y baterías.

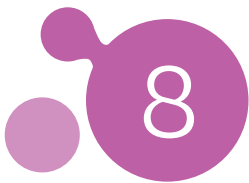
El tratamiento y disposición final de estos residuos depende de empresas contratistas autorizadas, las que actúan de acuerdo a la legislación vigente.

Tipo de Residuo (Tonelada)	La Farfana		El Trebal	
	2012	2013	2012	2013
Arenas	1.966	3.991	5.362	1.545
Grasas	821	714	1.044	701
Residuos finos	344	295	954	311
Residuos medianos	135	555	103	104
Residuos gruesos	677	386	363	554
Residuos Tamiz	1.144	4.696	4.104	172
Total	5.087	10.638	11.930	3.387

6. Restitución del agua al medio ambiente

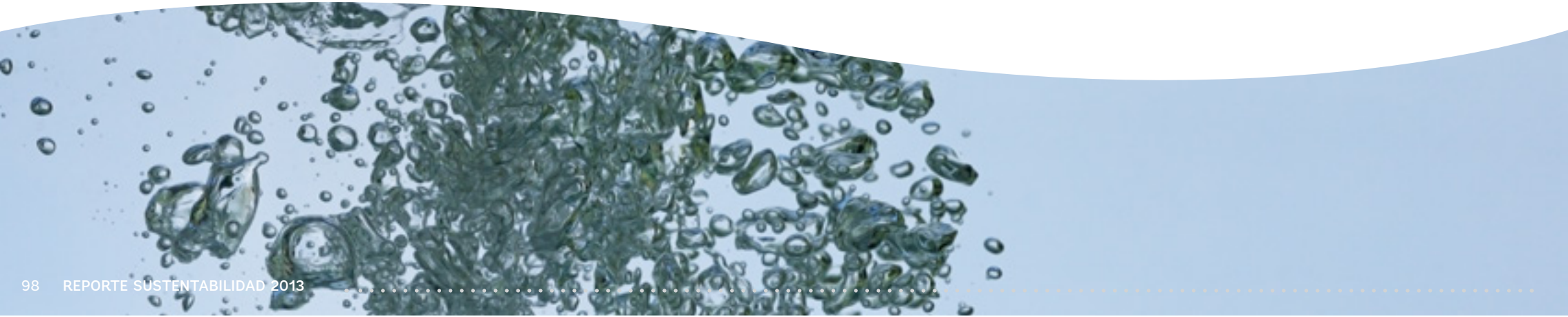
El parámetro empleado para garantizar la calidad del agua residual, es el cumplimiento del Decreto Supremo 90, el cual establece la “Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Líquidos de Aguas Marinas y Continentales Superficiales”, cumplido a cabalidad por la compañía.

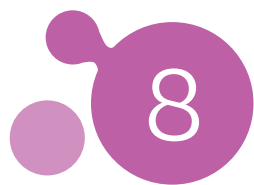




Vertidos de agua (EN21)

Vertidos	Cantidad (m³)	Destino	Método de tratamiento	Calidad	Parámetro utilizado
Mapocho-Trebal	1.019.632	Río Mapocho	sin tratamiento	Agua cruda	by-pass en periodo de lluvia
Mapocho-Trebal	191.141.766	Río Mapocho	Lodos Activados	Aguas depuradas en plantas de aguas servidas	DS 90
La Farfana	262.454.250	Río Mapocho	Lodos Activados	Aguas depuradas en plantas de aguas servidas	DS 90
La Farfana	912.522	Río Mapocho	sin tratamiento	Agua cruda	by-pass en periodo de lluvia
Localidades	30.421.766	Destino varía de acuerdo a la localidad	Varios	Aguas depuradas en plantas de aguas servidas	DS 90





7. Gestión de Impactos Ambientales (EN26)

Es inevitable que producto de las operaciones de la compañía, se produzca algún tipo de impacto en el medio ambiente. Atendiendo a la necesidad de reducirlos, Aguas Andinas realiza una serie de iniciativas para gestionar su entorno sin afectar mayormente sobre él, entre ellos:

- Compensación de MP10: Este programa, generado por la construcción de la PTAS Mapocho, el Centro Integral de Gestión de Biosólidos (CGIB) El Rutal, la interconexión Embalse El Yeso - Acueducto Laguna Negra, la PTAS Isla de Maipo, consistió en la pavimentación del camino rural "Los Corrales", ubicado en la comuna de Padre Hurtado. Esta actividad, genera un compensación del 150% de las emisiones.
- En abril de 2013 se inicia la operación de la Planta Mapocho, lo que permite tratar el 100% de las aguas servidas de la Región Metropolitana de Santiago.

- Iniciativas para controlar los olores, tal como lo señalado en el capítulo anterior, para disminuir los olores se utilizan catalizadores, el transporte de biosólidos se realiza en camiones estancos (cerrados herméticamente) y se realiza un manejo especial de los biosólidos, lo que permite un secado más rápido

Certificaciones de Aguas Andinas

Aguas Andinas cuenta un Sistema de Gestión Integrado, ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, que comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional. Aguas Andinas se encuentra en segundo lugar con respecto a empresas de suministro de agua y se ubicó en el 12° lugar -donde alcanzó 16 puntos de 30- en el índice de percepción medio ambiental (IPMA).

Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (4.11)

La Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, involucra las siguientes actividades claves para el éxito del ciclo integral del agua:

- Matrices de Identificación de aspectos ambientales y evaluación de impactos.
- Planes de emergencia Operativos, de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Comisiones de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- Auditorías Internas y Externas al Sistema de Gestión Integrado.
- Planes de Manejo de Residuos Peligrosos.
- Control y Seguimiento de las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) y Declaraciones Ambientales (DIA).
- Acciones particulares para prevenir impactos significativos.

Interacción con la biodiversidad (EN11)(EN12)(EN13)(EN14)(EN15)

Considerando el importante rol que juega en el medio ambiente, Aguas Andinas se ha propuesto la gestión de tres áreas ricas en biodiversidad ubicadas en la Región Metropolitana, que no se encuentran protegidas y que ha decidido proteger. Se trata del Parque Natural Aguas de Ramón, la Laguna Medioambiental Planta La Farfana y El Canelo.



(EN11) Aguas Andinas gestiona 3 zonas ricas en biodiversidad, las cuales no se encuentran protegidas.

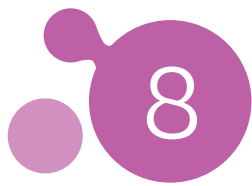
Zona	Superficie del centro operativo
Parque Natural Aguas de Ramón	3600 hectáreas
Laguna Medioambiental Planta La Farfana	15 hectáreas
El Canelo	20 hectáreas

(EN12) Es importante destacar que en las operaciones normales de la empresa no se registraron, durante 2013, impactos significativos en la biodiversidad o en espacios naturales.

No obstante, con motivo de la construcción del proyecto “Interconexión entre el embalse El Yeso y el acueducto Laguna Negra”, se intervino una zona de vegetación cordillerana de 0,25 hectáreas, que dada su ubicación -cordillera de Los Andes- la autoridad consideró que debía ser restaurada con posterioridad a la intervención.

Con motivo de esta obra, también se realizó un plan de captura y relocalización de fauna nativa existente en la zona de intervención, así como un proceso de perturbación controlado para ahuyentar una especie de roedor existente en la zona y que se encuentra protegido (Cururo Chileno: *Spalacopus cyanus*). Las especies capturadas y relocalizadas correspondieron a *Liolaemus nigroviridis* (categoría vulnerable) y *Liolaemus valdesianus* (categoría rara).

En otro proyecto, referido a la construcción de grandes estanques de agua potable a la salida del complejo Vizcachas, se realizó un proceso de captura y relocalización de fauna nativa, cuyo hábitat se encontraba en el lugar



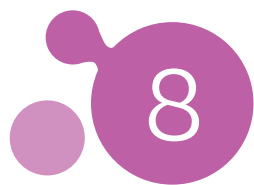
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

en que se construirían los estanques. Como resultado de este proceso, se capturaron y relocizaron ejemplares de lagartijas (*L. tenius* y *Tachymenis chilensis*), las que, de acuerdo a la autoridad pertinente, se encuentran bajo criterio de conservación vulnerable.

Motivo de impacto	Especies afectadas (EN15)	Duración de los impactos	Reversible/Irreversible
Construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte.	lagartijas <i>L. tenius</i>	permanente	Irreversible
	<i>Tachymenis chilensis</i>		
Construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte.	<i>Liolaemus nigroviridis</i>	transitorio	Reversible
	<i>Liolaemus valdesianus</i>		

(EN13) Luego de la instalación de un tubo que conduce agua del embalse El Yeso, se restauró finalmente una vega (pequeño humedal) ubicada en la zona, equivalente a 0.25 hectáreas.

Restaurada/Protegida	Descripción del estado actual del área	Tamaño en hectáreas	Ubicación	Verificación de tercero Sí/No	Colaboración de terceros Sí/No	Entidad colaboradora
Vega	Restaurada	0,25	El Yeso	No	Sí	Especialista



(EN14) Las acciones desarrolladas en el marco del proyecto “Interconexión entre el embalse El Yeso y el acueducto Laguna Negra” tuvieron por objetivo restaurar la zona vegetacional a las condiciones ambientales previas a la intervención.

Laguna Ambiental La Farfana (EN15)

Producto del estudio de impacto ambiental de la planta de tratamiento La Farfana, Aguas Andinas decidió asumir la construcción de la “Laguna Ambiental La Farfana”, diseñada por la Unión de Ornitólogos de Chile (UNORCH), la cual ostenta una superficie total de 15 hectáreas, considerado un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la Cuenca de Santiago.

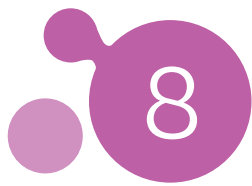
La laguna es una ciénaga construida artificialmente, donde se registran numerosas especies de aves acuáticas que han escogido como su hogar la Laguna Ambiental La Farfana, tales como patos, taguas, pimpollos y garzas, además de una gran variedad de aves catalogadas como “raras” o “inadecuadamente conocidas”, entre la que se destaca el Pato Gargantillo y el Pato Cuchara, respectivamente.



Riqueza, abundancia absoluta y relativa de las aves en la laguna ambiental La Farfana en octubre de 2013.

Familia	Grupo	Riqueza	Abundancia absoluta (N)	Abundancia relativa (%)
Anatidae	Patos y Cisnes	8	99	45,0
Ardeidae	Gargas	1	1	0,5
Charadriidae	Queltehues	1	5	2,3
Laridae	Gaviotas	1	21	9,5
Podicipedidae	Zmbullidores	2	23	10,5
Rallidae	Taguas	3	71	32,2
TOTALES		16	220	100,0





Cumplimiento normativo

El Grupo Aguas considera como una línea de base el respeto a las normas estipuladas por las autoridades. En su desempeño, la compañía destaca por el cumplimiento de las resoluciones y la exploración de nuevas instancias que mejoren su relación con el medio.

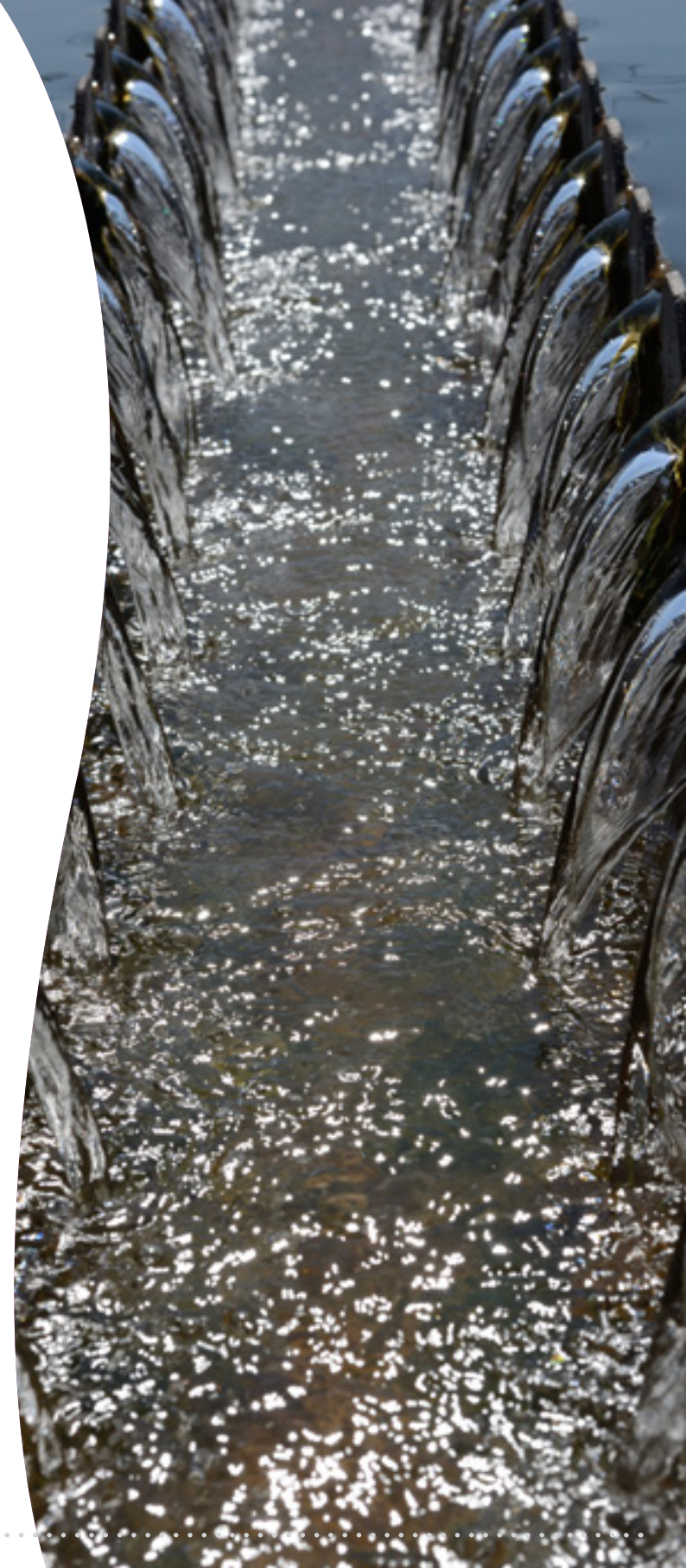
Cumplimiento RCA

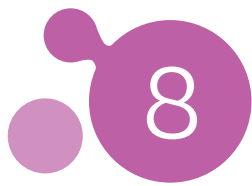
- Compromisos de las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA): Son gestionados por el área de Medio ambiente de la Gerencia Corporativa de Operaciones. En general, Aguas Andinas vincula las temáticas medioambientales en las relaciones con las comunidades, trabajando con ellas más allá de las RCA y de la duración que éstas tengan. En estos casos, ha sido decisión de la empresa proseguir con algunos aun sin tener la obligación legal de hacerlo.
- Dentro del plan Ariete, se hizo revisión de los compromisos medio ambientales dictaminados por la autoridad. En estas temáticas trabaja la jefatura de medio ambiente (perteneciente a Gerencia Asistencia Técnica).

Aguas Andinas, esta sujeta a fiscalización por parte de la Superintendencia de Medio Ambiente (SMA), a través de dos instrumentos: las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) de sus proyectos y las Normas de Calidad, específicamente el decreto supremo N°90/2000. Este último, tiene por objeto regular la descarga de contaminantes hacia los cursos de aguas continentales superficiales y aguas marinas. Cabe destacar, que durante el 2013 la compañía no presentó inconformidades durante los procesos de fiscalización.

Multas y Sanciones Ambientales (EN28)

Durante 2013 se cursó una multa a la compañía por un monto de 500 UTM, por eventual incumplimiento de una medida de mitigación del numeral 9.2 de la RCA N° 458-2001, que aprueba el Proyecto de la “Planta de Aguas Servidas La Farfana”, la cual se encuentra reclamada judicialmente.





GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

8. Gestión de la Energía

Al hablar de la sostenibilidad de una empresa, se debe considerar la gestión de la energía utilizada en sus operaciones. El Grupo Aguas, ha atendido este atributo considerando no solo ser más amigable con el medio ambiente sino porque también trae efectos positivos para la compañía, al disminuir el costo involucrado en su funcionamiento. Aguas Andinas cuenta con un Plan de Eficiencia Energética, mide su huella de carbono y actualmente produce biogás.

Consumo de electricidad (EN4)

El consumo indirecto de energía, fue de 224.844.628 KWH, lo que corresponde a 809.441 GJ, valor que representa una variación cercana al 1% en comparación con lo informado el 2012 (804.489 GJ).

En la siguiente tabla se presenta el consumo eléctrico, desglosado por fuentes de emisión.

Consumo Energía Eléctrica 2013	(kWh/año)	GJ
Producción Agua Potable	50.943.119	183.395
Transporte y distribución	51.230.102	184.428
Edificios	5.160.349	18.577
Alcantarillado	1.206.195	4.342
Tratamiento de Aguas Servidas	116.304.863	418.698
Total	224.844.628	809.441

Plan de eficiencia energética (EN5) (EN7)

Mediante un diagnóstico del consumo de la compañía, analizando el reparto por instalaciones y procesos, se determinó dónde estaba la oportunidad para realizar un proyecto que mejorara la gestión de la energía. El resultado fue un plan de eficiencia energética, el cual ya cuenta con presupuesto para el ámbito operativo. También se realizó el reemplazo de bombas para la extracción subterránea. Este proyecto buscó mejorar la eficiencia y rendimientos tanto en la operación de cada bomba sumergible para la extracción de aguas en los pozos disponible, como en el impulso para elevar el agua de los estanques. Constó de 3 fases y durante el año 2013, se ahorró un total de 4246 GJ. En 2014, se realizará la etapa de seguimiento del proyecto.

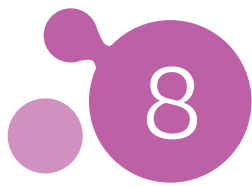
Huella de Carbono (EN3)(EN4)(EN16) (EN17)(EN29)

Emisiones de CO2 a la atmósfera

Desde 2008, Aguas Andinas mide su huella de carbono. Para ello, utiliza la metodología Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (en inglés GHG Protocol), instrumento lanzando en 1998 y uno de los estándares más reconocidos y usados mundialmente, que contempla las emisiones derivadas del consumo energético, transporte y consumo de reactivos para todas las actividades del ciclo urbano del agua.

Para el caso de las estaciones depuradoras de aguas residuales, también se incluyen las emisiones derivadas de los procesos de tratamiento de aguas y lodos.

Alcance	Descripción	Aguas Andinas
1	Emisiones directas producidas a partir de fuentes que son propiedad o están controladas por la organización.	Los factores de emisión han sido obtenidos a través de estándares y protocolos internacionales, además de inventarios de Ecoinvent, EPA, estudios del grupo AGBAR y literatura. Se rectifica el cálculo del año 2012, motivo de cambios en la información de entrada que generan cambios en lo reportado en ese año para el tratamiento de aguas servidas.
2	Emisiones indirectas asociadas a la electricidad adquirida, que es entregada a los clientes y consumida por la empresa.	Consumo energía Eléctrica
3	Emisiones indirectas que no están bajo el control directo de la empresa.	Los factores de emisión han sido obtenidos a través de estándares y protocolos internacionales, además de inventarios de Ecoinvent, EPA, estudios del grupo AGBAR y literatura. Aumentan las emisiones en el tratamiento de aguas servidas debido a la mayor carga de Nitrógeno en efluente y aumento de estas actividades producto de la operación de la PTAS Mapocho.



Las emisiones de CO2 registradas en 2013, se muestran en la siguiente tabla:

Emisiones (tCO2e)	2011	2012	2013
Alcance 1	26.164	22.849	24.561
Alcance 2	83.617	85.333	86.115
Alcance 3	77.970	78.037	93.275

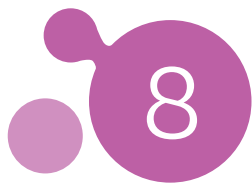
Uso de combustibles (EN3)(EN29)

Un hecho destacable para Aguas Andinas, es la producción de energía a partir del biogás lo que permitió que durante el 2013 la compañía vendiera el equivalente a 9.686 miles de m³, de combustible clasificado entre las fuentes energéticas renovables.

Consumo de Energía (GJ)

Fuente de energía	2011	2012	2013
Gas-oil (generación eléctrica)	26.816	20.198	12.003
Gas-oil (fuentes móviles)	28.713	32.452	16.884
Gasolina (fuentes móviles)	9.146	9.340	546
TOTAL	64.675	61.990	29.433





Co-generación de energía

A partir del 2013, en la PTAS Mapocho entró en operación el sistema de co - generación de energía eléctrica a partir del biogás, lo que la convierte en una planta autosuficiente.

Nombre de la iniciativa	Descripción	Unidad de medida	2011	2012	2013
Co-generación	A partir de 2013 entra en operación el sistema de Co-generación eléctrica, que tiene por finalidad producir parte de la energía consumida en la Planta a través del biogás generado en el proceso de Digestión.	gigajulios	-	8.827	107.610



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Innovación al desarrollo sostenible (EN5)(EN7)(EN18)

Aguas Andinas se incorporó Plataforma NEST (Núcleo Empresarial de Sustentabilidad Territorial), que agrupa a entidades privadas, servicios públicos, comunidades, ONG, entre otros, para generar instancias de conversación y discusión respecto al manejo y uso de las aguas del río Maipo

Junto a lo anterior, y en el marco de su constante preocupación por los impactos del cambio climático y por la escasez hídrica que afecta desde hace cuatro años al país, la compañía está desarrollando un estudio sobre los glaciares, con el objetivo de aumentar el conocimiento de las reservas de agua dulce y los efectos del cambio global sobre ellas. Lo anterior está referido a zonas claves para Chile en cuanto a estas reservas como son la Antártica y los glaciares de la cordillera. En esta misma línea, mediante un convenio de colaboración con el Centro de Cambio Global de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Aguas Andinas participa en el proyecto MAPA,

que, entre sus principales ámbitos estudia el impacto del cambio climático en el río Maipo, la gestión del abastecimiento del agua potable, incluyendo escenarios de afectación a los glaciares y su hidrología.

9 Compromisos

Realización de auditorías energéticas

Licitación del proyecto de ampliación de la Planta Mapocho





1. Clientes

Programas de cumplimiento

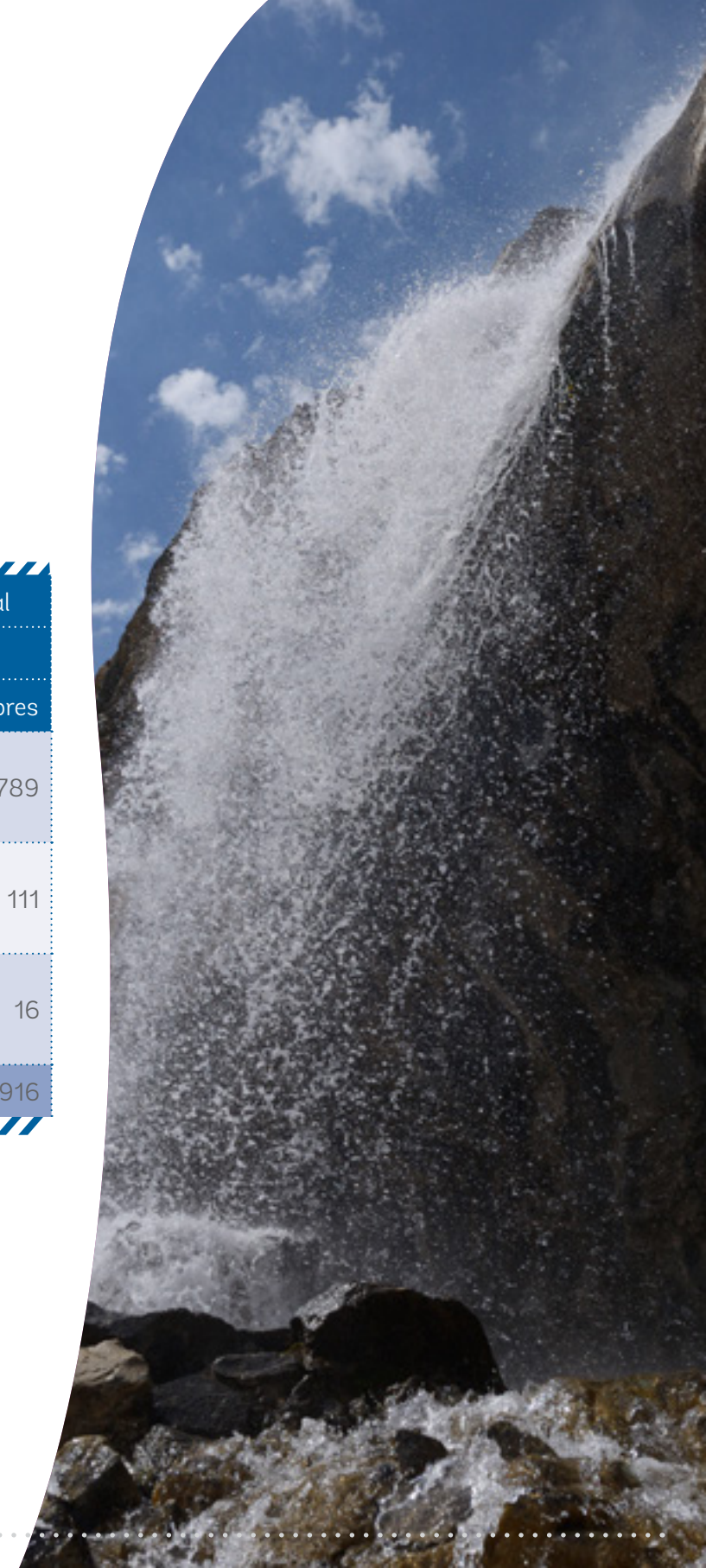
Código de Ética Publicitaria

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 e incluye 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.

2. Trabajadores

Dotación laboral

Dotación de personal desglosado por género y filial				
Filial	2012		2013	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Aguas Andinas	226	793	248	789
Aguas Cordilleras	17	109	14	111
Aguas Manquehue	4	16	3	16
TOTAL	247	918	265	916



Remuneración desglosada por género

Desglose de remuneración por género

	2013	
	Mujeres	Hombres
Sueldo mínimo nacional por mes	\$ 210.000	\$ 210.000
Sueldo mínimo nacional por hora	\$ 1.167	\$ 1.167
Sueldo inicial estándar de la organización	\$ 430.555	\$ 402.542
Relación porcentual entre sueldo mínimo local y sueldo inicial estándar de la organización	105,02	91,68

Salario base promedio por oficina y género

Lugares con operaciones significativas	Salario base hombres	Salario base mujeres	% salario mujeres respecto del salario de hombres
Agencias	\$ 1.157.954	\$ 1.094.124	94,49
Edificio Corporativo	\$ 2.171.086	\$ 1.765.857	81,34
Oficinas Zonales	\$ 1.438.821	\$ 1.200.502	83,44
Plantas	\$ 1.171.195	\$ 1.389.730	118,66
Recintos	\$ 1.254.530	\$ 1.377.430	109,80
Total	\$ 1.582.881	\$ 1.519.569	96,00





Rotación

Concentración de rotación por edad		
Edad	2013	
	Número	Porcentaje (%)
Menor de 30	34	2,9
Entre 30 y 50	41	3,5
Más de 50	20	1,7
Total	95	8,1

Beneficios

Gimnasia de pausa	Jardín Infantil	Plan familiar de Isapre
Baile entretenido	Centros recreacionales	Reordenamiento de deuda
Subsidio de la empresa a los tres primeros días de licencias médicas	Seguro complementario de salud y vida	Promoción de hábitos alimenticios
Semana entretenida	Ayudas para hijos con capacidades diferentes	Convenio oncológico con Fundación Arturo López Pérez
Punto café	Convenio de seguro de automóviles	Financiamiento a ramas deportivas
Poner Regalo de navidad y de cumpleaños	Vacuna Antigripal	Convenio de telefonía celular

Fórmula: $(N^{\circ} \text{ Trabajadores que dejaron su empleo en el } 2013 * 100) / \text{Total de trabajadores al final del } 2013$



Sindicatos

Sindicato	N° de trabajadores suscritos al 2013	Porcentaje respecto del total de la planilla de trabajadores
Sindicatos 1 y 2 Aguas Andinas	483	40,90%
Sindicato de profesionales y técnicos Aguas Andinas	270	22,86%
Sindicato 1 Aguas Cordillera y Manquehue	28	2,37%
Sindicato 2 Aguas Cordillera y Manquehue	62	5,25%
Sindicato de colabradores y supervisores Aguas Cordillera y Manquehue	42	3,56%
Total	885	74,9%



Comités paritarios

Los Comités Paritarios están distribuidos en los siguientes recintos:

Comités	N° de trabajadores representados en el comité	% de trabajadores representados en el comité
Mantenimiento de Redes de Aguas Servidas	71	100%
Gerencia Zonal Cordillera	36	100%
Gerencia Zonal Mapue	65	100%
Gerencia Zonal Antilco	82	100%
Gerencia Zonal Maipo	65	100%
Gerencia Zonal Mapocho	78	100%
Subgerencia de mantenimiento de Operaciones	63	100%
Producción Maipo	40	100%
Producción Mapocho	48	100%
Subgerencia de Redes (Transporte, Operación y distribución)	81	100%
Depuración Localidades	57	100%
Edificio Corporativo	485	100%
Central Permanente	1.171	100%

Gestión de riesgos laborales

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 y operadores de mantenimiento de redes de aguas servidas.



3. Comunidad

Gestión de Impactos a la Comunidad (S09)

El detalle de los impactos producidos en las comunidades aledañas al funcionamiento de la compañía es el siguiente:

Destino Biosólidos	Impacto	Intensidad del impacto	Duración del impacto	Reversibilidad	Escala
Rellenos sanitarios	Olores y Material Particulado	Baja	Según periodo	Reversible	Local
Monorrelleno	Olores y Vectores	Media	Según periodo	Reversible	Local
CGIB El Rutal	Olores y Vectores	Baja	Según periodo	Reversible	Local
Reutilización Agrícola	Olores, vectores y material particulado	Media	Según periodo	Reversible	Local

4. Medio Ambiente

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Energía consumida a partir de biogás

Como mencionábamos, Aguas Andinas produce biogás, el cual es transformado finalmente a energía eléctrica. Tal como se aprecia en

los cuadros contiguos, aumentó la energía consumida a partir de biogás, lo que se traduce en un menor volumen puesto a la venta.

Fuente de energía	Renovable/No renovable	Unidad de medida	2011	2012	Miles m ³ (2012)	2013	Miles m ³ (2013)
Biocombustibles (biogás)	Renovable	Gigajulios	812.372	1.013.754	48.274	1.107.108	52.719

Energía vendida al sistema

Fuente de energía	Renovable/No renovable	Unidad de medida	2011	2012	Miles m ³ (2012)	2013	Miles m ³ (2013)
Biocombustibles (biogás)	Renovable	Gigajulios	333.862	273.882	13.042	203.416	9.686

Datos reales, Horas de Funcionamiento

Datos 24H/365 días

Origen	Ton NOx	Ton SOx
Farfana	2,4	3,2
Trebal-Mapocho	0,6	0,15

Origen	Ton NOx	Ton SOx
Farfana	5,77	8,0
Trebal-Mapocho	5,7	1,175



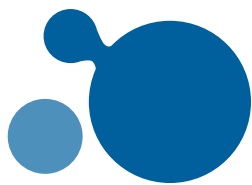
Residuos Peligrosos Generados

	PTAS						Mantenimiento			ACAL						Operación Plantas						Edificio Corporativo	
	El Trebal			La Farfana						PTAS			PTAP			PTAS			PTAP				
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2012	2013
Tipo de Residuo peligroso (Kilogramos)	5.620	8.809	9.347	4.359	4.806	4.749	21	1.209	782,0									724			20		
Aceite usado (kg)																					125		
Aceite con refrigerante																							62
Grasa contaminada			700			118		1.846	300,0						91						2	227,76	
Batería de plomo			797	256	3720		3000		20,0									24					
Envases de aceite			2.878			1617			1,0			33,4			2.818								8
Envases vacíos de sustancias peligrosas		1.975	6	258	556			4	8,6		25	3	1.960	2.620				3,35			3,81		320
Pilas	8		404			1.119	13.393	48	3,0				1								14	60	
Tubos fluorescentes	65		1959	277	378	267		106	10,0			165									2.677		
Material contaminado con hidrocarburos y aceites	920	239		370	19.668	922			0,0			21			211	13.575	90		6.600	7.910	6		
EPP contaminados					33			21	1,8				69	166									
Filtros aceite				302	218	11		11	0,2														
Solventes				50					0,2														



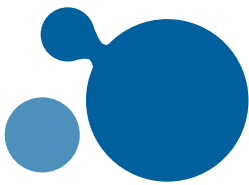
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

	PTAS						Mantenimiento			ACAL						Operación Plantas						Edificio Corporativo	
	El Trebal			La Farfana						PTAS			PTAP			PTAS			PTAP				
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2012	2013
Aerosoles				42	46	55						4						0.2					
Reactivos químicos		4.054	3.359	73	69	24				23	117	427	3.625	3.156	3.642								
Ácidos (DQO)	85		211	267	205	87		70		40	7	220	19		4								
Sachet DPD cloro (kg)										4	138	8,6	111										
Vidrio contaminado						61					15												
Golillas de plomo								5	2,4												2,25		
Tonner				20														3					
Componentes electrónicos y/o computación						430																	
Derrames por insumos químicos																2.020,00	2.510		11.576	25.868	5.052		
Borras y Lodos ácidos (Est.IQ)	6.698																			457	4.923		
Fierros	6.698																	81					
Total	6.698	15.077	19.661	6.274	29.699	9.460	3.034	3.320	1.129	67	302	882	5.785	5.942	6.766	15.595		836	18.176	34.235	12.825	288	390



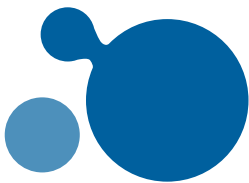
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
1. 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.	Alcance
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Clientes
2. Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Perfil
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Perfil
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Perfil
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Perfil
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.		Perfil
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Perfil
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		Perfil
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: · Número de empleados. · Número de operaciones · Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). · Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. · Cantidad de productos y servicios prestados		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		Duante el 2013 no se generaron cambios significativos en el tamaño y propiedad de la empresa, aunque sí en la estructura, creandose una nueva Gerencia Corporativa, la de Comunicaciones y Asuntos Públicos.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		Perfil



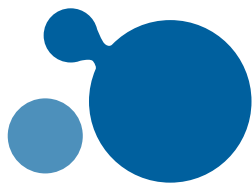
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
3. Parámetros de la Memoria			
3.1. Perfil 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. Sin embargo descripciones del alcance pueden entregar a los lectores la comprensión de salvedades o limitaciones en el reporte.	Alcance
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Alcance
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Alcance
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Alcance
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: · 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. Sin embargo descripciones del alcance pueden entregar a los lectores la comprensión de salvedades o limitaciones en el reporte.	Alcance
3.2. Alcance y Cobertura de la Memoria			
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.		Alcance
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Alcance
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.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP. Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia.	Alcance
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.		Alcance
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).		Durante el 2013 no habían efectos que justificaron la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Alcance



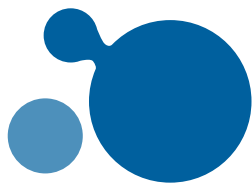
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
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: · Estrategia y análisis, 1.1–1.2. · Perfil de la organización, 2.1–2.8. · Parámetros.	Requisito no específico de una CoP.	Anexos
3.3 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.	Alcance
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés			
4.1. Gobierno			
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.	Principios 1-10	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
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.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
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).		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
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.		Los miembros del directorio son elegidos por los accionistas a su arbitrio. No se consideran procedimientos especiales para establecer la experiencia del directorio en materias específicas.
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.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero



ÍNDICE GRI

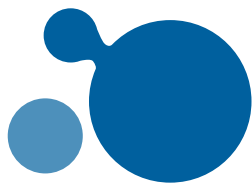
Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. 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.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
4.2.Compromisos con Iniciativas Externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		Gestión Medioambiental
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		PERFIL
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.		PERFIL
4.3. Participación de los Grupos de Interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido (incluyendo ahora no solo las comunidades en general, sino que también las locales).	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Alcance
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Alcance
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.		Alcance
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.		Alcance
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
DMA	Enfoque de gestión económica	Principios 1, 4, 6 y 7	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
1. Desempeño Económico			
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.	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principio 7	Gestión Medioambiental



ÍNDICE GRI

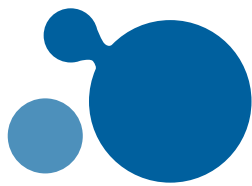
Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP.	Aguas Andinas no tiene este tipo de cobertura para sus trabajadores.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
2. Presencia en el Mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por sexo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 1	La Relación con Nuestros Trabajadores
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP.	Nuestra Cadena de Suministro
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	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
3. Impactos Económicos Directos			
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 las Comunidades
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Clientes
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
DMA	Enfoque de gestión ambiental	Principios 7, 8 y 9	Gestión Medioambiental
1. Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	Gestión Medioambiental
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Principio 8 y 9	No aplica para Aguas Andinas dada la naturaleza de sus operaciones.
2. Energía			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Gestión Medioambiental
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Gestión Medioambiental
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principios 8 y 9	Gestión Medioambiental
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.		Gestión Medioambiental
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		Gestión Medioambiental

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
3. Agua			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	Gestión Medioambiental
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		Gestión Medioambiental
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principios 8 y 9	Gestión Medioambiental
4. 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	Gestión Medioambiental
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.		Gestión Medioambiental
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		Gestión Medioambiental
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		Gestión Medioambiental
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.		Gestión Medioambiental
5. Emisiones, Vertidos y Residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Principio 8	Gestión Medioambiental
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		Gestión Medioambiental
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principios 7, 8 y 9	Gestión Medioambiental
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	No Material. Aguas Andinas, por ser una empresa de servicios sanitarios, en sus procesos productivos no genera emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono significativas a ser reportadas.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		Anexos: Información Complementaria
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		Gestión Medioambiental
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Gestión Medioambiental



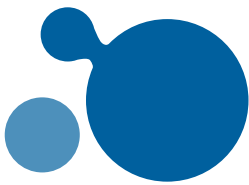
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
EN23	mero total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		Durante el año 2013 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.
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.		Las actividades desarrolladas por la empresa no generan residuos peligrosos que sean tratados o dispuestos fuera de las fronteras del país.
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.		Aguas Andinas no cuenta con puntos de descarga sobre áreas protegidas y/o ricas en biodiversidad, y durante el año 2013 no se produjeron vertidos de residuos peligrosos que pudieran afectar cauces o espacios de esas características
6. 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	Gestión Medioambiental
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	Aguas Andinas por ser una empresa de servicios sanitarios, no comercializa productos que requieran de materiales de embalaje.
7. Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	Gestión Medioambiental
8. 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	Gestión Medioambiental
9. General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principios 7, 8 y 9	Contribución al Desarrollo de las Comunidades
DESEMPEÑO SOCIAL			
DMA	Enfoque de gestión social	Principios 1, 3 y 6	La Relación con Nuestros Trabajadores



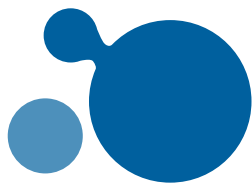
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
1. Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo			
1.1. Empleo			
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	Requisito no específico de una CoP.	La Relación con Nuestros Trabajadores
LA2	Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	La Relación con Nuestros Trabajadores
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por los principales emplazamientos operacionales.	Requisito no específico de una CoP.	La Relación con Nuestros Trabajadores
LA15*	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.		La Relación con Nuestros Trabajadores
1.2. Relaciones Empresa - Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principios 1 y 3	La Relación con Nuestros Trabajadores
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principio 3	La Relación con Nuestros Trabajadores
1.3. Salud y Seguridad			
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.		La Relación con Nuestros Trabajadores
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.		La Relación con Nuestros Trabajadores
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.		La Relación con Nuestros Trabajadores
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		La Relación con Nuestros Trabajadores
1.4. Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.	Requisito no específico de una CoP.	La Relación con Nuestros Trabajadores
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.		La Relación con Nuestros Trabajadores
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.		La Relación con Nuestros Trabajadores



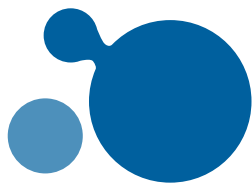
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
1.5. Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglosado de empleado por categoría de empleado de acuerdo al sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	La Relación con Nuestros Trabajadores
LA14	Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por los principales emplazamientos operacionales.		La Relación con Nuestros Trabajadores
2. Derechos Humanos			
2.1. Prácticas de Inversión y Abastecimiento			
HR1*	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principios 1-6	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 socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.		"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.		Si bien en el plan de capacitación anual no se incorporan formaciones relacionadas a derechos humanos. 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.



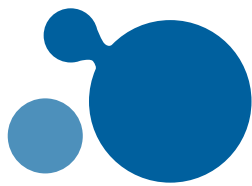
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
2.2. No Discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Principios 1, 2 y 6	Durante el periodo a reportar, no se registraron incidentes de discriminación
HR5	Principales operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados y/o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principios 1, 2 y 3	No se han identificado actividades que pongan en riesgo la libertad de asociación y durante el 2013, además no hubo denuncias relacionadas.
2.3. Explotación Infantil			
HR6	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Principios 1, 2 y 5	Como parte de sus principios, Aguas Andinas rechaza la contratación de menores, teniendo procesos de reclutamiento y selección que exigen la documentación necesaria que acredite la mayoría de edad.
2.4. Trabajos Forzados			
HR7	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido.	Principios 1, 2 y 4	No se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido.
2.5. 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 abordará durante el año 2014
2.6. 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	Durante el periodo a reportar no se han producido incidentes.
2.7. Evaluación			
HR10*	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.		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.



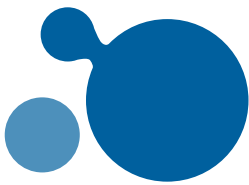
ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
2.8. Remediación			
HR11*	Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de los mecanismos de queja.		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.
3. Sociedad			
3.1. Comunidad			
SO1	Porcentaje de operaciones con programas implementados a través de acuerdos con la comunidad, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.		Clientes Contribución al Desarrollo de las Comunidades
SO9*	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.		Contribución al Desarrollo de las Comunidades
SO10*	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en la comunidades locales.		Contribución al Desarrollo de las Comunidades
3.5. Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	No existen procedimientos formales de análisis de unidades de negocio respecto a riesgos asociados la corrupción. Los posibles actos de corrupción son habitualmente detectados por los mismos supervisores de los procesos a cargo), en caso contrario se recomienda incluir información cuantitativa en el caso que se posean datos al respecto.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		La política anti discriminación de la empresa se encuentra desarrollada en el código de ética de la compañía. El cual se facilita a los colaboradores a través de la web.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero



ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
3.6. Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	1 Principios 1- 10	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Principio 10	No existen aportes de esta índole.
3.7. 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 2012 no existieron acciones legales asociadas a prácticas monopólicas o relativas a conductas que atentan contra la libre competencia contra ninguna empresa del grupo.
3.8. 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.	Durante el período reportado se cursaron cinco multas por incumplimiento de la calidad del servicio según la legislación vigente, y que derivaron en una sanción monetaria que ascendió a 401 UTA.
4. Responsabilidad sobre productos			
4.2. 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	Clientes
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.		Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
4.3. Etiquetado de los 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	Clientes



ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo
PERFIL			
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.		Clientes
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.	Clientes
4.4. Comunicaciones y 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.	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero
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.		El Grupo Aguas Andinas no registró incidentes fruto del incumplimiento de la regulación legal o de códigos adheridos voluntariamente, relativos a marketing.
4.5. 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	Durante el periodo registrado no se reportaron reclamaciones por temas de privacidad y fuga de datos personales de clientes
4.6. 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.	Gobierno Corporativo y Desempeño Financiero



Santiago, 28 de abril de 2014

Señores Accionistas y Directores
Aguas Andinas S.A.

Informe de los Profesionales Independientes

Hemos revisado el Reporte de Sustentabilidad 2013 de Aguas Andinas S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2013. La Administración de Aguas Andinas S.A. es responsable por el Reporte de Sustentabilidad 2013.

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre el Reporte de Sustentabilidad 2013. En consecuencia, no expresamos tal opinión.

Dentro del alcance de nuestro trabajo de revisión antes descrito, realizamos sobre la base de muestras, entre otros, los siguientes procedimientos:

- planificación del trabajo de acuerdo a la relevancia y volumen de la información presentada en el Reporte de Sustentabilidad 2013,
- obtención del entendimiento de los controles internos,
- realización de entrevistas a diversos funcionarios proveedores de información para el Reporte de Sustentabilidad 2013,
- constatación, sobre la base de pruebas, que los datos incluidos en el Reporte de Sustentabilidad 2013 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 Sustentabilidad 2013 se deriva ya sea de registros contables o de estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2013, por otra firma de auditores independientes.

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que el Reporte de Sustentabilidad 2013 de Aguas Andinas S.A., por el año terminado al 31 de diciembre de 2013, no está presentado en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con las guías de elaboración de reporte de sustentabilidad G3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI G3.1) y los requisitos para el nivel de aplicación A+ de dichas guías.

Mathieu Vallart

PwC Chile, Av. Andrés Bello 2711 - piso 5, Las Condes - Santiago, Chile
Teléfono: (56 2) 2940 0000 | www.pwc.cl



