

**2014**

**REPORTE**  
DE SUSTENTABILIDAD



[www.aguasandinasinversionistas.cl](http://www.aguasandinasinversionistas.cl)

# TABLA DE CONTENIDOS

00

- 0.1 Carta Gerente General / p.3
- 0.2 Resumen de principales hitos y cifras 2014 / p.4

01

## SOMOS AGUAS ANDINAS

- 1.1 Perfil de la empresa / p.7
- 1.2 Número de clientes año 2014 / p.8
- 1.3 Fijación de tarifas para el periodo 2015-2020 / p.10
- 1.4 Benchmark de tarifas / p.11
- 1.5 Gobierno corporativo / p.12
- 1.6 Gestión de la ética corporativa / p.13
- 1.7 Estrategia de sustentabilidad / p.15

02

## AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

- 2.1 Continuidad y calidad en el suministro / p.19
- 2.2 Iniciativas para mitigar los impactos de la sequía / p.20
- 2.3 Gestión integrada de las operaciones / p.21
- 2.4 Promoción de la innovación / p.22
- 2.5 Potenciado la colaboración y el diálogo / p.24

03

## OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

- 3.1 El ciclo integral del agua / p.28
- 3.2 Huella de carbono en el ciclo del agua / p.34
- 3.3 Protección del entorno y la biodiversidad / p.38

04

## RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

- 4.1 Plan estrategia clientes / p.41
- 4.2 Concientización sobre el valor del agua y la gestión de residuos / p.46
- 4.3 Relacionamiento con clientes vulnerables / p.48

05

## PRÁCTICAS LABORALES

- 5.1 Gestión integral del talento / p.51
- 5.2 Comunidades Grupo aguas / p.54
- 5.3 Diversidad e igualdad de oportunidades / p.55
- 5.4 Relaciones laborales y cultura organizacional / p.56
- 5.5 Salud y seguridad laboral / p.57

06

## RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

- 6.1 Plan integral de proveedores / p.61
- 6.2 Promoviendo una conducta responsable en la cadena de suministro / p.62

07

## RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS

- 7.1 Gestión de impactos en la comunidad / p.64
- 7.2 Programa Buen Vecino / p.66

08

## DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

- 8.1 Desempeño económico / p.69

09

## SOBRE ESTE REPORTE

- 9.1 Alcance y perfil del reporte / p.72
- 9.2 Definición de contenidos del reporte / p.72
- 9.3 Carta del verificador / p.74
- 9.4 Índice de contenidos GRI / p.75

# CARTA GERENTE GENERAL

Con gran satisfacción pongo a su disposición el 10º Reporte de Sustentabilidad de Aguas Andinas, el primero que dará cuenta del desempeño económico, social y ambiental de la compañía bajo los requerimientos de GRI4.

La gestión 2014 marcó el inicio de un nuevo ciclo para la compañía en el cual asumimos que el desafío de adaptarse será permanente y que para ser sustentables debemos ser flexibles, innovadores y previsores. Los cambios y fenómenos climáticos, la escasez hídrica que afecta por quinto año a la Región Metropolitana, las crecientes expectativas de nuestros clientes, vecinos y grupos de interés, están directamente vinculados con la sustentabilidad de la compañía y, para este nuevo quinquenio los estamos incorporando estratégicamente.

En función de ese propósito, la compañía comenzó un proceso de revisión y reformulación de su Estrategia de Sustentabilidad, considerando los nuevos riesgos, así como también las oportunidades del negocio, la percepción y expectativas de nuestros grupos de interés.

También, responde a este nuevo entorno social, ambiental y económico, el nuevo plan de inversiones de Aguas Andinas para el próximo quinquenio 2015-2020. Los esfuerzos serán destinados a fortalecer la seguridad del abastecimiento, reducir las pérdidas de agua, modernizar la gestión de las redes, efficientar los procesos operativos para estar bien preparados frente a las crisis, así como también generar mejoras sustantivas en la experiencia de los clientes.

Buena parte de estas iniciativas se recogen en el Plan de Operaciones y el Plan Estratégico de Clientes 2015-2020, respectivamente, así como también Plan de Continuidad del Negocio.

## HITOS 2014

Entre los hitos más relevantes de la compañía está el cierre del proceso de fijación de tarifas hasta el año 2020 y el cierre del convenio colectivo hasta el año 2018, el que pese a que no estuvo exento de complejidades y tensiones, permitió alcanzar un acuerdo, que generó un aprendizaje para todos.

Pensando en nuestros vecinos, en 2014 incorporamos nuevos lineamientos en nuestro plan de relacionamiento con comunidades, con el objetivo afianzar nuestros vínculos y al mismo tiempo efficientar nuestra inversión social.

En ese contexto, incluimos un programa de emprendimiento dirigido a los vecinos, que tiene como requisito promover proyectos que estén vinculados a la cadena de valor de la empresa de manera que compañía y vecinos tendrán los mismos incentivos.

Por otra parte, implementamos el Modelo de Prevención de Delitos y sentamos las bases para dejar operativo un canal de denuncias externo a la compañía.

Nuestro programa de innovación interno Emerge arrojó sus primeros proyectos y seguimos avanzando en nuestro objetivo de certificarnos en la norma de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral y Familiar.

Con mucho orgullo ingresamos al Ranking de Sustentabilidad de Prohumana el cual mide y evalúa la gestión integral en sustentabilidad de las empresas, ubicándonos en el lugar 17 obteniendo una mención honrosa.

## DESAFIOS

Los grandes desafíos que afectan a la industria a nivel nacional e internacional, acentúan la relevancia de profundizar la integración de la visión de sostenibilidad y economía circular con los procesos estratégicos de la compañía de manera efectiva y transversal.

Este esfuerzo nos permitirá mejorar nuestra posición como compañía para lograr un mayor trabajo colaborativo, desarrollar nuevas capacidades, potenciar la innovación e incorporación de las ventajas que aporta la tecnología, con el fin de cumplir nuestra misión de impulsar el desarrollo de Santiago y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.



**Jordi Valls**  
Gerente General  
Aguas Andinas



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## RESUMEN DE PRINCIPALES HITOS Y CIFRAS DEL 2014

### ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Se comenzó a trabajar en la reformulación de la Estrategia de Sustentabilidad de Aguas Andinas, que profundizará la integración de la gestión estratégica en la compañía.

### GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN ÉTICA

- Se lanzó y certificó el Modelo de Prevención de Delitos.
- Se realizó una evaluación externa de la gestión y el funcionamiento del directorio y alta gerencia

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

- El mercado reconoció nuestra gestión responsable de los recursos económicos y financieros en la colocación de un bono a una tasa histórica
- Se logró un nuevo acuerdo tarifario con la SISS, manteniendo las tarifas del periodo anterior para el próximo quinquenio 2015-2020; una de las más bajas a nivel internacional.

### CONTINUIDAD OPERATIVA Y EFICIENCIA

- Se logró la certificación del modelo de continuidad del negocio bajo la ISO 22.301.
- Se lanzó el Plan Operativo con la redefinición del plan de mantención, automatización, centro de control, entre otros.
- Se terminó el primer conjunto de inversiones de seguridad, aumentando la autonomía frente a eventos de alta turbiedad de 4 a 9 horas.

### MEDIOAMBIENTE E INNOVACIÓN

- Se lanzó el Plan de Eficiencia hidráulica, que aumentará el rendimiento y eficiencia en la distribución de agua de 70% a 80% para el año 2020.
- Se disminuyó el número de roturas producidas en la red de distribución, llegando a niveles por debajo de 0,1 fallas/km.
- El aprovechamiento del biogás como fuente de energía permitió reducir 34.563 toneladas de CO<sub>2</sub>e.
- Se aumentó la producción de energías renovables no convencionales a partir del biogás, logrando cubrir cerca del 70% del requerimiento energético de la Planta de aguas servidas Mapocho –Trebál.
- Se lanzó en proyecto de gestión de la innovación: “Emerge: ideas que nacen del agua” y se invirtió más de 300 millones de pesos en proyectos de investigación e innovación en 2014.
- Aguas Andinas fue distinguida con el premio “Avance Destacado de Innovación 2014”.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## RESUMEN DE PRINCIPALES HITOS Y CIFRAS DEL 2014



### RESPONSABILIDAD CON CLIENTES

- Se lanzó el Plan Estrategia Clientes que pone al cliente usuario y cliente ciudadano en el centro de las operaciones.
- Nivel de cumplimiento en la calidad del agua en Aguas Andinas 99,6%, Aguas Cordillera 100% y Aguas Manquehue 100%.
- Se realizó una campaña de mejoramiento de la compresión de boletas de agua y maneras de detección de filtraciones.
- Se profundizó la sensibilización acerca del uso del agua en 2014: El programa Gotagotham llegó a más de 5.900 niños; más de 6.000 asistentes al Domo del agua, en el marco del Día Mundial del Agua.



### PRÁCTICAS LABORALES

- Aguas Andinas invirtió en más de 68 mil horas de capacitación para trabajadores, aumentando el promedio de horas por trabajador a 57 hrs.
- Se entregó evaluación de desempeño al 97% de los trabajadores.
- Se trabajó en la implementación de la Norma Chilena 3262 sobre Sistemas de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal.
- Se redujo la tasa de accidentabilidad a 1.26, logrando más de un 60% de reducción en los últimos 3 años



### PLAN INTEGRAL PROVEEDORES

- Se avanzó en el Plan Desarrollo Proveedores, logrando el cumplimiento en materia de calidad bajo el estándar de la norma ISO 9.001.
- Se implementó el Portal Proveedores, que ofrece información y facilita procesos de facturación
- Se evaluaron 78 proveedores bajo criterios de calidad del servicio proporcionado, cumplimiento normativo de prevención de riesgos y control y minimización del impacto al medio ambiente.



### RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS

- Gestión de impactos: trabajo en mesas de trabajo en 7 comunidades; gestión del 100% de los requerimientos en el sistema Aló Vecino; sistemas de caminantes, control de vectores y material particulado.
- Se financiaron 77 proyectos de comunidades a través del Programa de Fondos Concursables.
- Lanzamiento del Programa Avanza, con un fondo de capital semilla para incorporar micro emprendimientos en la cadena de valor de Aguas Andinas.



CAP\_01

Somos Aguas  
Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en  
el contexto de la  
industria

CAP\_03

Operaciones eficientes  
y respetuosas con el  
medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad  
del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad  
en la cadena  
de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con  
las comunidades  
vecinas

CAP\_08

Desempeño  
económico y  
financiero

CAP\_09

Sobre este  
Reporte

# 01

Cap\_

## SOMOS AGUAS ANDINAS



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

# 1 SOMOS AGUAS ANDINAS

**Nuestra misión es dar vida a los habitantes y medio ambiente de la Cuenca de Santiago.**

## 1.1 PERFIL DE LA EMPRESA

### G4-4, G4-6, G4-8, G4-9

Aguas Andinas es la principal empresa sanitaria de Chile y una de las más importantes de América Latina. Perteneció al Grupo Aguas, que se compone de un conglomerado de empresas que lidera el sector sanitario con más de dos millones de clientes y más del 50% del agua potable facturada de la industria en el país.

Las filiales del Grupo Aguas se dividen en reguladas y no reguladas. Las reguladas tienen como objetivo gestionar el “ciclo integral del agua”, es decir, la captación de agua desde fuentes naturales, la producción de agua potable mediante su purificación, la distribución del agua potable, así como también la recolección, el tratamiento, saneamiento y la restitución de las aguas al medio ambiente. Las filiales no reguladas ofrecen servicios complementarios en distintas etapas del ciclo integral del agua.

Los clientes de Aguas Andinas <sup>(1)</sup> se clasifican en residenciales, comerciales e industriales y se encuentran distribuidos en las zonas de concesión, que suman un territorio de alrededor de 70 mil hectáreas dentro de la Región Metropolitana. Durante el año 2014, se prestaron servicios de agua potable y alcantarillado a más de 1,8 millones de clientes en cada caso, produciéndose en total más de 522 millones m<sup>3</sup> de agua potable y gestionándose más de 513 millones m<sup>3</sup> de aguas servidas.

<sup>(1)</sup> Al referirse a Aguas Andinas en este reporte se considera a Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue. 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.

## CAP\_01

Somos Aguas Andinas

## CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

## CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

## CAP\_04

Responsabilidad del servicio

## CAP\_05

Prácticas Laborales

## CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

## CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

## CAP\_08

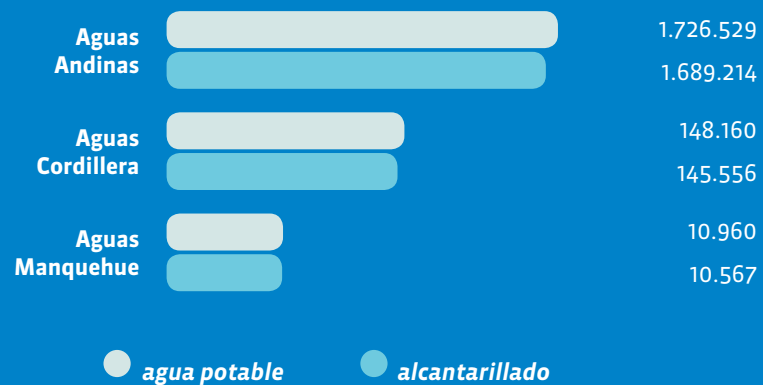
Desempeño económico y financiero

## CAP\_09

Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

1.1.1\_NÚMERO DE  
CLIENTES AÑO 2014

## CAP\_01

Somos Aguas Andinas

## CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

## CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

## CAP\_04

Responsabilidad del servicio

## CAP\_05

Prácticas Laborales

## CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

## CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

## CAP\_08

Desempeño económico y financiero

## CAP\_09

Sobre este Reporte





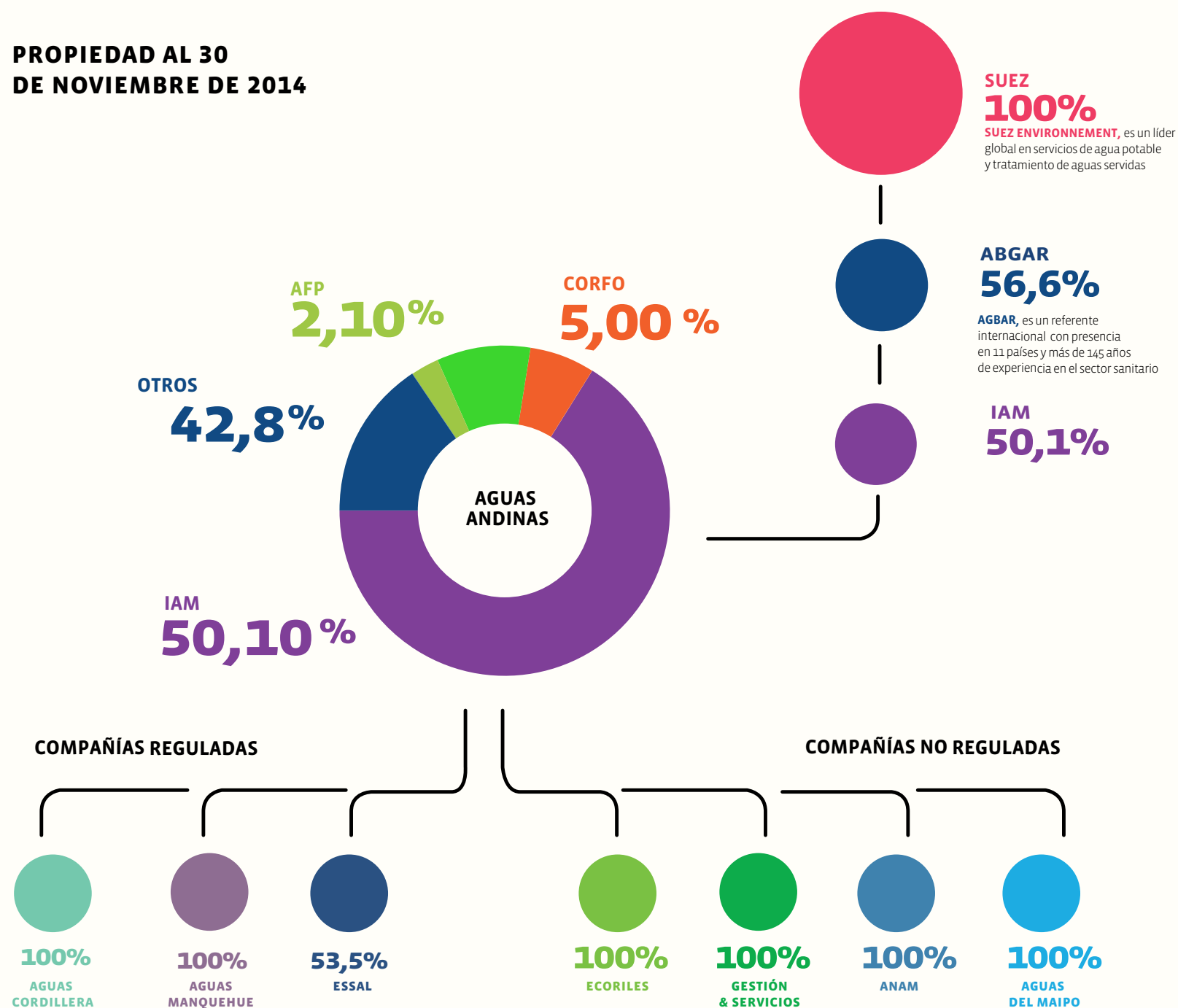
## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

## 1.1 2\_PROPIEDAD Y CONTROL DE AGUAS ANDINAS

## G4-7

Aguas Andinas es una sociedad anónima que pertenece en un 50,1% a Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. (IAM), empresa que es controlada por la Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A. (Agbar), referente internacional con presencia en 11 países y más de 145 años de experiencia en el sector sanitario. Por su parte, Agbar es controlada por Suez Environnement S.A., líder mundial en gestión del agua y de residuos, con más de 120 años de experiencia y presencia en unos 70 países <sup>(2)</sup>.

## PROPIEDAD AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2014



<sup>(2)</sup> Para mayor información en relación a la propiedad de la empresa consultar la Memoria Financiera, pág. 16

## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

### 1.1.3\_FIJACIÓN DE TARIFAS PARA EL PERIODO 2015-2020

En Chile los prestadores de servicios sanitarios están bajo la supervisión y regulación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

El modelo tarifario que rige a Aguas Andinas fue definido por ley hace más de 27 años y ha operado de manera estable desde entonces. La SISS es la entidad encargada de fiscalizar el desempeño de la empresa y actúa como contraparte regulatoria en el proceso de fijación de tarifas.

Las tarifas se actualizan cada cinco años, en un proceso en el que participan las empresas del sector junto con el ente regulador. Las tarifas se ajustan mediante un modelo objetivo y técnico que considera: el costo total de largo plazo de una empresa modelo; un retorno mínimo anual sobre activos de 7% después de impuestos; y ajustes permitidos entre actualizaciones vinculados a polinomios indexados al IPC y al IPP.

Durante el año 2014, se llegó a un acuerdo con la SISS para mantener las tarifas para el próximo quinquenio 2015-2020, manteniendo así una de las tarifas más bajas de la industria. Para el caso de Aguas Manquehue las tarifas se reducirán en un 5% a partir del 19 de mayo de 2015<sup>(4)</sup>.



<sup>(4)</sup> Para mayor información y estadísticas del sector visite: [www.siss.cl](http://www.siss.cl)

Puede encontrar mayor información del proceso tarifario en la Memoria financiera, pág. 31 - 32, disponible en [www.aguasandinasinversionistas.cl](http://www.aguasandinasinversionistas.cl)



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

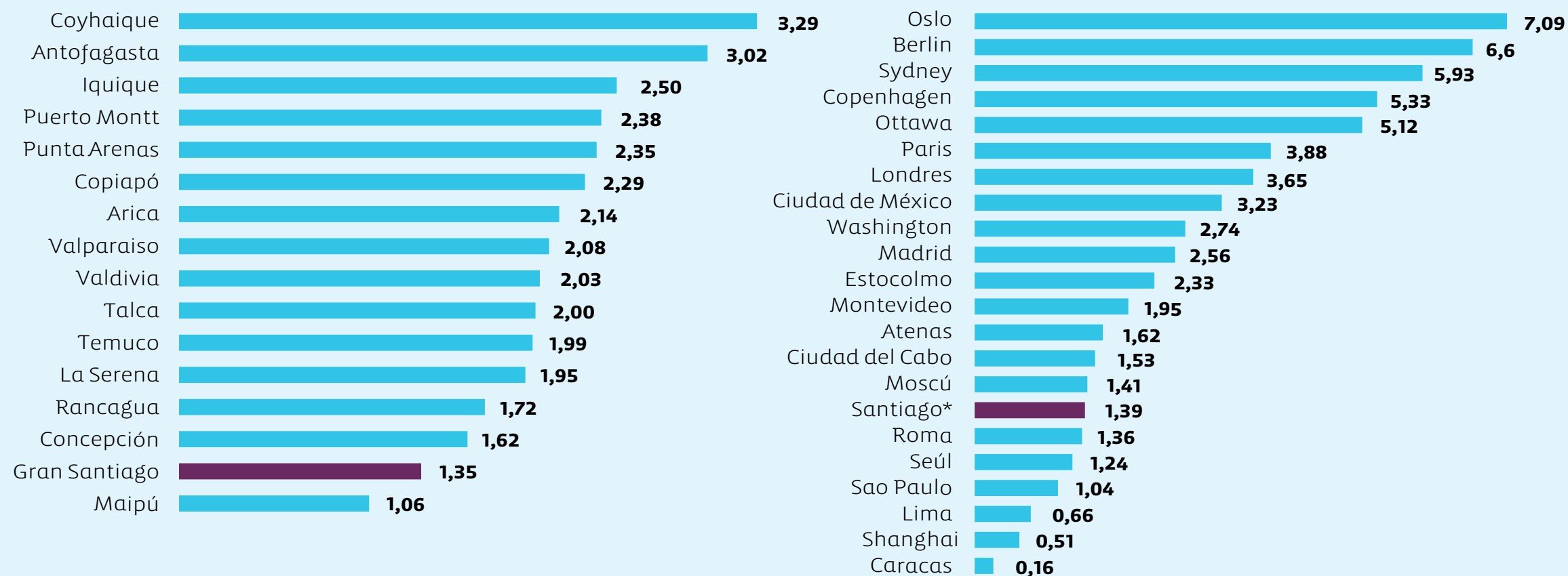
Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

## 1.1.4\_BENCHMARK DE TARIFAS

## TARIFAS POR METRO CÚBICO

(AGUA POTABLE, ALTANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS) US\$/M<sup>3</sup>

Fuente: Informe de Gestión 2013 de SISS. Tarifas a diciembre 2013 considerando  
 US\$1 = \$523,76 \* Santiago incluye Gran Santiago y Maipú



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

## 1.2\_GOBIERNO CORPORATIVO

**G4-34, G4-39, G4-40**

La dirección y control de Aguas Andinas depende del Directorio. Éste se compone de catorce miembros, siete titulares y siete suplentes, que han sido elegidos por la Junta General de Accionistas en consideración a sus competencias e idoneidad para el cargo <sup>(5)</sup>.

**G4-35, G4-36, G4-42**

Además de establecer las directrices estratégicas y supervisar la administración de la compañía, el Directorio define la estructura de responsabilidades de cada gerencia corporativa, delegando las funciones de administración y gestión de los principales aspectos económicos, sociales y ambientales en los gerentes y ejecutivos. Ningún director cumple funciones ejecutivas.

**G4-43**

Luego de su elección, cada director recibe una inducción sobre los negocios, los riesgos, las políticas y procedimientos, los principales criterios contables y el marco jurídico. Por otra parte, cuentan con los medios necesarios para recibir asesoramiento externo para el correcto desempeño de sus funciones, en caso de requerirlo.

**G4-37, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49**

Los directores cumplen la función de velar por la correcta identificación, administración y mitigación de los principales riesgos de la organización. Para ello, se informan mensualmente a través del Gerente General y los gerentes corporativos de los principales aspectos de la gestión de la compañía, los riesgos y oportunidades.

Por su parte, el Gerente General y los gerentes corporativos se reúnen semanalmente en el Comité de Gestión, para tratar los temas más importantes de la compañía que luego se elevan al Directorio, entre los que destacan las propuestas de inversión, asesorías, contratación de personal e inquietudes relevantes que han manifestado los grupos de interés a través de los distintos canales dispuestos para tales efectos.

**G4-44**

Con el objeto de mejorar las prácticas de Gobierno Corporativo, se determinó en 2013 realizar en forma anual una evaluación externa de la gestión y el funcionamiento del directorio, para identificar y proponer cambios que permitan mejorar su desempeño.

**G4-42**

**La sustentabilidad de Aguas Andinas está en manos del Directorio, que revisa y determina los valores, políticas y directrices estratégicas de la compañía.**

<sup>(5)</sup> Para mayor información respecto a la conformación del directorio, el comité de directores y la alta gerencia, junto a la información pertinente a las remuneraciones del gobierno corporativo, refiérase a la memoria financiera, pág. 50-59, disponible en: [www.aguasandinasinversionistas.cl](http://www.aguasandinasinversionistas.cl)



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

## 1.3\_GESTIÓN DE LA ÉTICA CORPORATIVA

**G4-41, G4-44**

Aguas Andinas gestiona su ética corporativa a través de normativas y procedimientos internos que velan por un estricto apego a la ley. El Directorio cuenta con un código de conducta que establece un procedimiento para identificar y declarar los potenciales conflictos de interés. El mismo código, además define cómo éstos se evitan y/o gestionan.

**G4-56**

Asimismo, para dar vida a los valores corporativos, Aguas Andinas cuenta con un código ético que establece las conductas esperadas

y los principios básicos que deben respetar los profesionales de la compañía, tanto en sus acciones como en sus relaciones con los grupos de interés\*.

**G4-57, G4-58**

El sistema de gestión ética de Aguas Andinas cuenta con un comité que garantiza la aplicación del código y establece un sistema de control y cumplimiento. La compañía dispone de los medios necesarios de asesoramiento, y canales de consultas y denuncias tanto internos, como externos independientes. Además, ha establecido un responsable de ética, a cargo de la gestión de los

asuntos relacionados con la integridad de la empresa.

Durante el año 2014 se recibió una denuncia por temas laborales que fue gestionada mediante el correspondiente procedimiento de investigación, la cual supuso la desvinculación del trabajador que incumplió las normas de ética. En la reunión anual del presidente, gerente general, gerentes corporativos y gerentes, se dedicó un apartado especial para tratar asuntos de ética y transparencia.

## Los valores de Aguas Andinas

01

Excelencia

La excelencia en la prestación de servicios.

02

Innovación

La Innovación como ventaja competitiva y fuente de valor orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.

03

Desarrollo de  
negocio  
sostenible

Un modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.

04

Diálogo

La promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.

05

Desarrollo local

El desarrollo local y la implicación con la comunidad donde opera.

06

Alianzas

Alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.

\* Puede descargar el código de ética en: <https://www.aguasandinas.cl/la-empresa/nuestro-codigo-de-etica>

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

**MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS**

A comienzos del 2014, se aprobó e implementó el Modelo de Prevención de Delitos <sup>(1)</sup> del Grupo Aguas <sup>(2)</sup>, obteniéndose además la certificación en diciembre de mismo año.

La certificación del Modelo de Prevención del Delito (MDP) permite acreditar el cumplimiento de los deberes de supervigilancia y dirección de la empresa.

**G4-SO3, G4-SO5**

Durante la elaboración del MDP se detectaron 60 procesos con un riesgo potencial de cohecho, con los cargos que estarían expuestos en cada gerencia. Para evitar y prevenir estos riesgos se establecieron reglas, protocolos y procedimientos como medidas preventivas que toda persona identificada en estos procesos debe respetar, y se realizaron capacitaciones presenciales para las 600 personas con cargos involucrados.

El Directorio designó un encargado de velar por el cumplimiento del modelo (Encargado de Prevención de Delitos) y se creó un canal de denuncias externo, que comenzará a operar durante el primer trimestre de 2015.

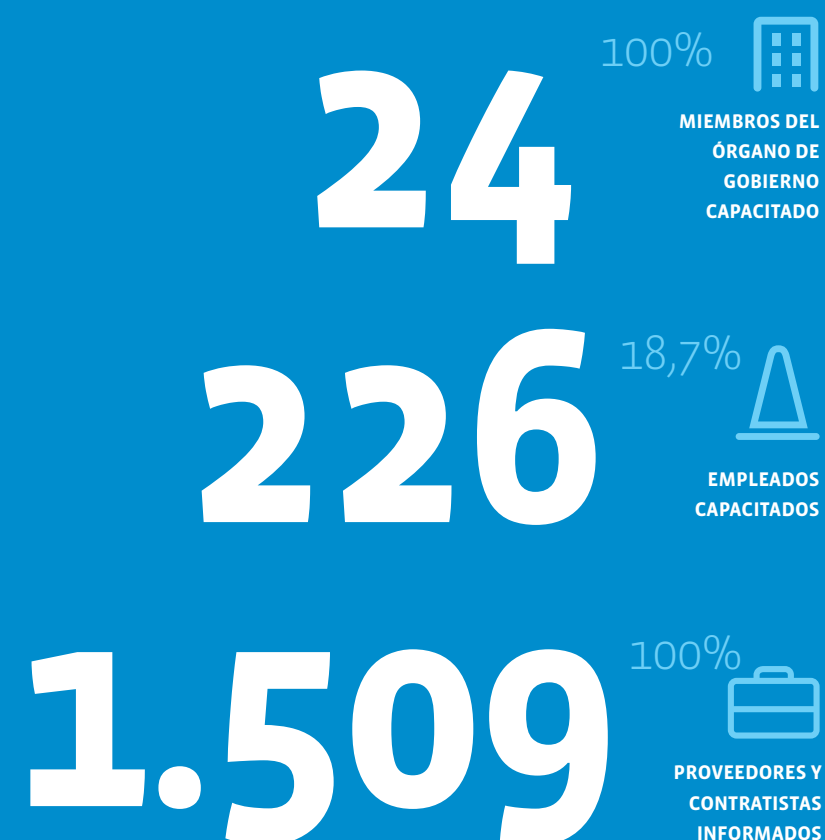
**G4-SO4**

Dentro de las medidas adoptadas por el MDP, se incluyeron modificaciones en los contratos de los principales ejecutivos de la compañía, al igual que en los contratos vigentes con proveedores.

Además, se comunicó el MDP a todos los proveedores y contratistas de la compañía vía correo electrónico, y se envió una carta certificada a los doscientos proveedores con mayor facturación, que debieron firmar explicitando su adhesión y compromiso con el mismo.

Por último, se realizó una campaña comunicacional interna para garantizar que todos los trabajadores de Aguas Andinas conozcan el Código de Ética y el Modelo de Prevención del Delito. Asimismo, se implementó una encuesta que se aplica luego de la entrega del código a cada trabajador nuevo que ingresa, que debe ser llenada, firmada y archivada en su carpeta personal.

## Comunicación y capacitación en temas de ética y anticorrupción durante 2014



<sup>(1)</sup> En cumplimiento con la Ley N°20.393, de responsabilidad penal de las empresas, que aborda los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

<sup>(2)</sup> Que incluye: Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue, Gestión y Servicios, Anam, Ecoriles Essal y Aguas del Maipo.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

## 1.4\_ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD



El agua es un elemento esencial y básico para la vida, y como tal, tiene un impacto importante en la calidad de vida y el bienestar de la población. Por otra parte, la gestión de este recurso impacta directamente en la actividad industrial, comercial y agrícola, y representa un factor importante para la conservación del medio ambiente, la biodiversidad y la estabilidad de los ecosistemas.

En este sentido, la sustentabilidad de Aguas Andinas está fuertemente vinculada a la de sus grupos de interés. Por consiguiente, la empresa ha mantenido una comunicación abierta y permanente con ellos, de la cual han surgido compromisos públicos a través de diversos programas e iniciativas implementadas hace más de una década.

En los últimos años, el entorno económico, social y político del país, así como los efectos del cambio climático, han motivado cambios al interior de la compañía que acentúan la relevancia de profundizar la integración de la sustentabilidad en los procesos de la compañía de manera efectiva y transversal. Producto de esta reflexión, es que Aguas Andinas ha decidido dar un paso más allá, comenzando a fines de 2014 con un proceso de revisión de su estrategia de sustentabilidad, con el fin de identificar, gestionar y mitigar los impactos y riesgos de la empresa en el nuevo entorno económico, social y ambiental, así como maximizar los beneficios y las oportunidades, tanto para la sociedad, como para los grupos de interés y la compañía.

El trabajo se inició con el análisis y actualización del enfoque de sustentabilidad que ha guiado el desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental, de cara a la realidad del negocio. Esto, a través de un análisis interno y externo de la percepción y expectativas de los principales grupos de interés, junto a una evaluación de los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta la compañía en la actualidad, con la mirada puesta a futuro.

## 1.4.1 PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

La compañía ha definido a los principales grupos de interés en función de la influencia que éstos tienen en la compañía y el impacto que la compañía tiene en ellos. Existen diversos canales de comunicación que permiten transmitir información y conocer la percepción y expectativas de los principales grupos, entregando una herramienta fundamental para la correcta administración de la compañía. El grado de interacción y la frecuencia de las comunicaciones varían según el grupo de interés y los canales dispuestos. Esto se refleja en las distintas estrategias de relacionamiento, que se describen a lo largo de este reporte.

COMUNICACIÓN CON GRUPO DE INTERÉS		
Grupos de interés	Canal de comunicación	Principales temas de preocupación
<b>Colaboradores</b>	Diario Mural	Desarrollo de carrera y capacitación; igualdad de oportunidades; buenas condiciones laborales y comunicación; salud y seguridad.
	Mailing	
	Campañas internas	
	Aqua TV	
	Diarios y revistas institucionales	
<b>Clientes</b>	Reuniones de trabajo	Calidad y continuidad del suministro; servicio al cliente, canales de atención y gestión de reclamos; transparencia y exactitud en los cobros.
	Contact Center y plataformas web	
	Agencias Comerciales	
	Boletas	
<b>Accionistas</b>	Encuestas de percepción y satisfacción	Rentabilidad; estabilidad de la inversión; gestión de riesgos; transparencia de la gestión.
	Página web (sección especial)	
	Encargados de relaciones con inversionistas	
<b>Proveedores y contratistas</b>	Junta accionistas	Condiciones transparentes y equitativas; pago oportuno; oportunidades de desarrollo.
	Portal proveedores (plataforma web)	
	Relación con administradores de contrato	
<b>Autoridades</b>	Relación con área de prevención de riesgos	Cumplimiento normativo; relaciones colaborativas; aporte al desarrollo local.
	Reuniones de trabajo	
	Informes	
<b>Comunidades vecinas</b>	Aló Vecino	Gestión de impactos; dialogo y relacionamiento; oportunidades de desarrollo local.
	Mesas de Trabajo	
	Programas de relacionamiento comunitario	

G4-15, G4-16

Por otra parte, la compañía pertenece y apoya distintas iniciativas locales e internacionales en materia económica social y ambiental.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 1\_SOMOS AGUAS ANDINAS

MEMBRESÍA Y ASOCIACIONES A  
LAS QUE PERTENECE AGUAS ANDINAS

- Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que adhiere Aguas Andinas desde 2006,
- La campaña “2015: Un mundo mejor para Joana” de la fundación Abertis, campaña que busca difundir los objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de Naciones Unidas.
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS).
- Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS) Chile.
- Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA)
- 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
- Acción RSE. Representante en Chile de World Business Council for Sustainable Development
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)



## CAP\_01

Somos Aguas  
Andinas

## CAP\_02

Aguas Andinas en  
el contexto de la  
industria

## CAP\_03

Operaciones eficientes  
y respetuosas con el  
medio ambiente

## CAP\_04

Responsabilidad  
del servicio

## CAP\_05

Prácticas Laborales

## CAP\_06

Responsabilidad  
en la cadena  
de suministro

## CAP\_07

Responsabilidad con  
las comunidades  
vecinas

## CAP\_08

Desempeño  
económico y  
financiero

## CAP\_09

Sobre este  
Reporte



# 02

Cap\_

## AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

# 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA



### G4-EC2, G4-2

Siendo el recurso hídrico imprescindible para el desarrollo de ciudades, países y personas, su preservación y gestión eficiente es una tarea fundamental que Aguas Andinas asume responsablemente.

La industria sanitaria a nivel global se enfrenta a una serie de desafíos que requieren la atención y colaboración de diversos actores. El cambio climático, el aumento de la población, el desarrollo económico y la contaminación, son fenómenos que sin duda ponen presión sobre la disponibilidad y calidad del recurso y los requerimientos de infraestructura necesaria para garantizar un suministro continuo y de calidad.

En particular, el cambio climático, atribuido por la comunidad científica al calentamiento global, produce efectos con el potencial de alterar las lluvias y sus patrones, acrecentando el riesgo de sequías, al igual que la ocurrencia de eventos climáticos extremos como fuertes tormentas, aludes e inundaciones.

Los fenómenos climáticos han afectado a la zona centro-norte del país, provocando una de las peores sequías de los últimos 100 años. En este contexto, Aguas Andinas ha tomado un rol activo en la búsqueda de soluciones de corto, mediano y largo plazo, con el propósito de cautelar la disponibilidad del recurso para el consumo humano.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

### 2.1\_CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SUMINISTRO



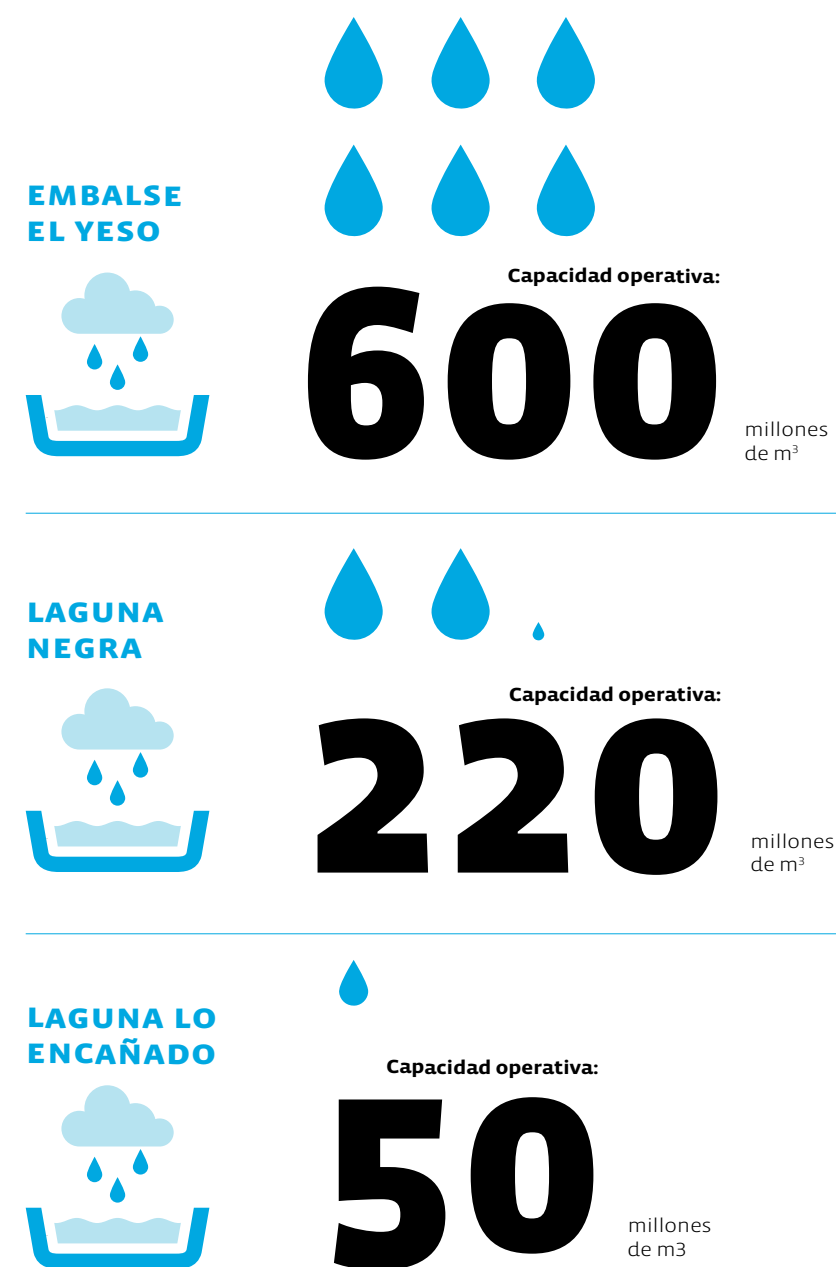
Garantizar la continuidad y calidad del suministro de agua para los habitantes de Santiago es un desafío que se ha ido complejizando por fenómenos naturales atribuidos al cambio climático, entre los que se cuenta la sequía, las lluvias cálidas y la casi imposibilidad de predecir el clima.

En los últimos cinco años, la Región Metropolitana ha enfrentado una sequía sin precedentes y para lo cual la compañía, a través de la realización de inversiones, ha promovido un trabajo colaborativo entre los distintos usuarios del río Maipo, que derivó en una gestión integrada del recurso, asegurando que todas las actividades productivas cuenten con agua.

También, a las altas temperaturas se le atribuyen las lluvias convectivas de verano, responsables de los aludes cordilleranos que elevan la turbiedad del río Maipo a niveles extremos, haciendo que la producción de agua potable sea inviable. Frente a este riesgo, Aguas Andinas inició un plan de inversiones destinado a aumentar la autonomía del sistema mediante la construcción de nuevas reservas de agua, que dotarán de mayor seguridad al suministro frente a situaciones de emergencia. La primera etapa del plan estuvo operativa a contar de 2014 y significó incrementar un 25% de sus reservas de agua potable. La segunda fase, estará operativa en 2018 y considera la construcción de una reserva de agua cruda.

Las dos medidas anteriores, se suman al resguardo continuo las reservas existentes, a través del control permanente de los balances de recarga hídrica respecto de las necesidades de abastecimiento de agua, privilegiando en todo momento un uso óptimo que asegure la continuidad, calidad y cantidad del servicio de agua potable. Dado que estas fuentes son estratégicas y vitales para la población, su seguridad física está controlada mediante inspecciones y acceso restringido.

#### RESERVAS HÍDRICAS ADICIONALES



\*El volumen embalsado en el año 2014 fue de 182,3 millones de m<sup>3</sup>.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

### 2.1.1\_INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS DE LA SEQUÍA

#### INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS DE LA SEQUÍA



**Aguas Andinas ha llegado a los siguientes acuerdos para cumplir con las metas adecuadas de almacenamiento de embalses y el abastecimiento del verano 2015-2016:**



- ▶ Acuerdo con la Junta de Vigilancia del Río Maipo bajo la fórmula de préstamo de agua desde los regantes a Aguas Andinas.
- ▶ Compra de agua cruda a Sociedades de Canalistas, de acuerdo a las disponibilidades de cada asociación.
- ▶ Préstamo de agua y/o a la compra de agua cruda a compañías de generación eléctrica.

• El costo estimado por la compra de agua cruda, más las compensaciones por menor generación a las compañías eléctricas, se estima del orden de 3 mil millones de pesos.

• Se aprobó la construcción de una serie de obras que permiten aumentar la producción de agua potable en 1.250 litros por segundo:



- ▶ Aumento de la capacidad de producción de la Planta Padre Hurtado en 750 litros por segundo, obra que entrará en operación a fines del año 2016.
- ▶ Construcción de sondajes en los sistemas Cerro Negro y Antonio Varas por un total de 500 litros por segundo, obra que entrará en operación a fines del año 2015.

#### INICIATIVAS PARA AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL SUMINISTRO



**Aguas Andinas proyectó dos conjuntos de obras que permiten enfrentar episodios de altas turbiedades en las fuentes superficiales de la compañía:**

El primer grupo de obras (finalizadas) aumentan la autonomía de abastecimiento en períodos de alta turbiedad desde 4 horas a 9. Incluyen:



- ▶ La construcción de un ducto de interconexión de 5 km, desde el embalse El Yeso al complejo vizcachas, que permitirá diluir las altas turbiedades que ingresan al complejo vizcachas.
- ▶ La construcción de sondajes por 300 litros por segundo en el sector sur de Santiago, aumentando la disponibilidad de aguas subterráneas.
- ▶ La construcción de estanques de seguridad con un volumen de 225 mil m3.

**El segundo conjunto de obras consiste en:**



- ▶ La construcción de un embalse de agua cruda con 1,5 millones de m3 de capacidad (en operación en 2017), ubicado aguas arriba del Complejo Vizcachas, aumentando la autonomía de abastecimiento en períodos de alta turbiedad desde 9 a 32 horas.
- ▶ Obras de mejoramiento en Planta Padre Hurtado (en operación a fines de 2015), aumentando la extracción automática de lodos de la planta que permite tratar un mayor caudal con turbiedades.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

### 2.2\_GESTIÓN INTEGRADA DE LAS OPERACIONES



Aguas Andinas garantiza la seguridad, eficiencia y continuidad del negocio con un enfoque de gestión integrado que permite trabajar en la mejora continua de procesos bajo certificaciones internacionales.

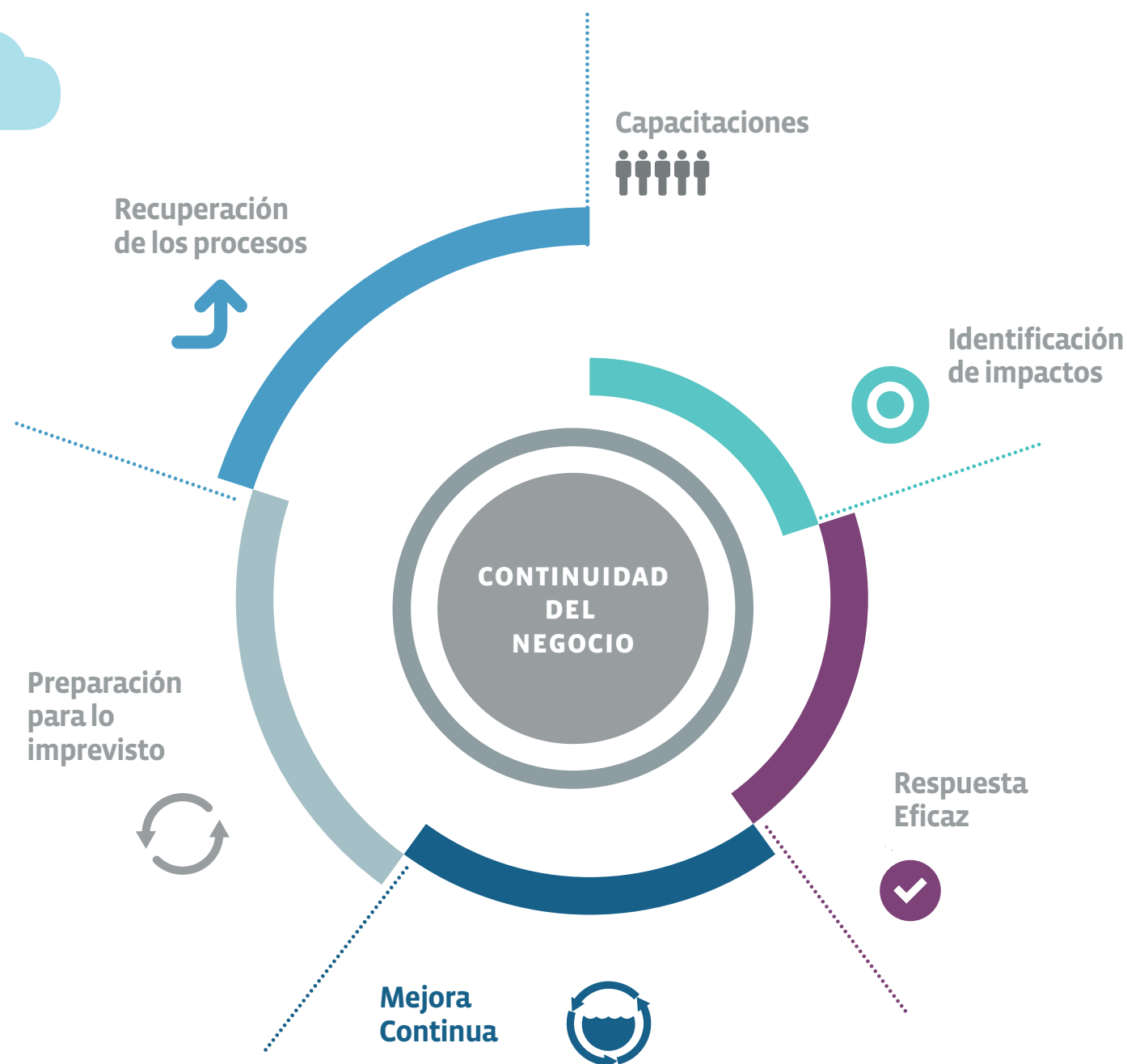
A través de su Política de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, la empresa ha certificado su gestión medioambiental bajo la norma ISO 14.001, el aseguramiento de la calidad de los procesos con la ISO 9.001, la salud ocupacional de sus trabajadores con la OHSAS 18.000 y recientemente ha certificado su modelo de continuidad del negocio bajo la ISO 22.301.

El modelo de la gestión de la continuidad de negocio de Aguas Andinas permite trabajar de forma transversal a la organización, interrelacionando directamente la gestión de riesgos, las certificaciones ISO y los sistemas en el manejo de gestión de una emergencia y/o crisis.

Cada gerencia corporativa cuenta con un mapeo de sus principales riesgos, los cuales han sido analizados y mitigados a través de procedimientos que contemplan las acciones a seguir frente a una emergencia y cómo gestionar la comunicación y coordinación con los grupos de interés relevantes como proveedores, los servicios de emergencias, el personal pertinente, y el manejo tecnológico de equipamientos y de la información.

Este modelo permite gestionar las consecuencias físicas de infraestructura o de reputación de un evento, a través de la mantención de los procesos o servicios críticos afectados por algún incidente disruptivo, y la mantención y recuperación de los sistemas corporativos (Ej. SAP, facturación, página web, e-mail) y operativos (Ej. SCADA).

Los principales desafíos consisten en mejorar la integración de los sistemas de gestión, reduciendo ineficiencias y aumentando la coordinación y sinergias entre las áreas de la empresa involucradas en un evento.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

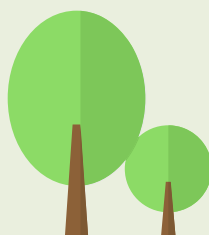
### 2.3\_PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN

En los últimos años, la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) han jugado un rol fundamental en todos los procesos del quehacer de Aguas Andinas y los desafíos que involucra la gestión del ciclo integral del agua. En este contexto, la empresa busca ser un impulsor de iniciativas, propias o en conjunto con distintas instituciones, gubernamentales o académicas, a fin de sistematizar la gestión del I+D+i en el Grupo Aguas, permitiendo así el desarrollo, promoción y aplicación de soluciones innovadoras con alto valor agregado.

Los estudios relacionados con los recursos hídricos en general se realizan de manera continua con el objeto de incrementar el conocimiento sobre estos recursos y sus distintas fuentes, ya sea pluvial, nival o glacial. Por ejemplo, en el tema de recursos hídricos asociados a glaciares se ha avanzado en la comprensión de la magnitud y el valor de su aporte en los recursos hídricos superficiales de la cuenca del río Maipo, como elemento relevante durante meses de verano y en particular durante períodos de sequías. Esto se realiza a través de estudios propios y en el marco del proyecto MAPA, en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Chile.

#### Proyecto MAPA “MAIPO: Plan de Adaptación”

Este proyecto en el que Aguas Andinas participa con el aporte de valiosa información y recursos está entrando en su tercer y último año. Liderado por el Centro de Cambio Global de la Pontificia Universidad Católica de Chile, tiene como objetivo principal “Articular el desarrollo de un plan de adaptación con respecto a la variabilidad y el cambio climático en la cuenca del río Maipo a partir del análisis de las vulnerabilidades de los diferentes tipos de usuarios del agua”.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

Durante 2014, Aguas Andinas invirtió más de 427 mil euros (sobre 300 millones de pesos) en distintos proyectos de investigación e innovación, y prevé una inversión superior a 652 mil euros para el 2015 (más de 450 millones de pesos).

Una iniciativa que se encuentra en curso es la constitución de la Corporación Chilena de Investigación del Agua (Cetaqua Chile), la cual se espera sea un referente en el aprovechamiento de sinergias entre el mundo académico, investigador y empresarial. Cetaqua Chile será una Corporación que promueva, realice y difunda sin ánimo de lucro, la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en la gestión integral del agua en el país. Ésta es una iniciativa que incluye la participación de Aguas Andinas, la Universidad Técnica Federico Santa María, Aqualogy Chile, y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas del Gobierno de España (CSIC). Entre otros beneficios, esto supondrá el acercamiento

con la Red de Centros Cetaqua y distintas universidades e instituciones que trabajan en red, potenciando la realización de investigación y proyectos de innovación con una dimensión internacional.

Por otra parte, durante 2014 se lanzó el proyecto “Emerge: ideas que nacen del agua”, que consiste en el nuevo proyecto de Gestión de la Innovación de Aguas Andinas. Entre sus principales objetivos se propone captar y promover nuevas ideas vinculadas al ciclo del agua, generar un *pipeline* de proyectos innovadores, estimular la cultura de la innovación, incorporar la innovación en la genética de la compañía y generar valor agregado para los grupos de interés.

El proyecto cuenta con un comité de Innovación Corporativo que se reúne para decidir cuáles de las propuestas innovadoras presentadas continúan a la etapa siguiente de “Desarrollo”, con el apoyo técnico y económico de Aguas Andinas.

Aguas Andinas fue distinguida con el premio “Avance Destacado de Innovación 2014” en el ranking “Most Innovative Companies Chile 2014”, que elabora ESE Business School de la Universidad de Los Andes



### PROYECTOS INNOVADORES DESTACADOS EN EL PROGRAMA EMERGE

#### AQUAGLASS,

Consiste en una aplicación con tecnología de sistemas de información geográfica (SIG) y Realidad Aumentada para dispositivos móviles que entrega información de apoyo en la inspección de obras, atención domiciliaria y gestión de redes, con información al instante de redes, clientes, trabajos en desarrollo, información histórica, entre otros.

#### NANOTECNOLOGÍA

Propone desarrollar un sistema de remoción de Arsénico mediante tecnología de nanopartículas de manera que sea aplicable a un amplio rango de concentraciones y permita reducir el Capex y Opex de las tecnologías actuales.

#### HORUS

Este proyecto apunta a optimizar los canales presenciales de atención a clientes, entregando más información de flujo y comportamiento a través del uso de softwares de análisis de imágenes, con el objetivo de aumentar la satisfacción.

#### TELETRABAJO

Apunta a generar un nuevo sistema de flexibilización laboral para los colaboradores.

#### PORTAL TÉCNICO

Implementación en página web del grupo aguas del Portal Técnico con foco en la oportunidad de información del sector inmobiliario.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 2\_ AGUAS ANDINAS EN EL CONTEXTO DE LA INDUSTRIA

### 2.4\_POTENCIANDO LA COLABORACIÓN Y EL DIÁLOGO

#### G4-S06

Aguas Andinas participa en diversas instancias con el objetivo de potenciar e intensificar el diálogo, interacción y colaboración de diversos actores, tanto públicos como privados, relacionados con el ciclo integral del agua.

La empresa es parte de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), de la Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA) y de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G (ANDESS). De la mano de estas asociaciones, se busca incentivar buenas prácticas en el sector y estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías que permitan cuidar el recurso hídrico, la sustentabilidad y la prestación de servicios de excelencia.

La comunicación gremial con la autoridad se da a través de ANDESS, en caso de que algún ministerio u otra institución requieran conocer la opinión de la industria en materias atinentes al sector (agua, saneamiento, medio ambiente, entre otros).

Asimismo, Aguas Andinas mantiene una comunicación fluida con las autoridades y entes reguladores. Así ha ocurrido, por ejemplo con el estudio de la Norma Nacional de Olores, en virtud de la cual se constituyó un comité especial conformado por especialistas de las distintas empresas que aportaron a la discusión. Además, se ha invitado a Aguas Andinas a dar a conocer la visión de la industria ante las Comisiones del Congreso Nacional en diversos proyectos de ley relacionados con el sector, tales como modificaciones al Código de Aguas y el reúso de aguas servidas, entre otros.



#### Mesa del agua y medio ambiente

Aguas Andinas participa de la Mesa del Agua y medio ambiente, iniciativa impulsada por ANDESS en conjunto con el Departamento de Ciencias Ambientales y Recursos Naturales Renovables de la Universidad de Chile (DCA&RNR) que lleva cuatro años de funcionamiento. La iniciativa integra organizaciones de la sociedad civil, actores privados, académicos, agencias de innovación, organismos internacionales, y autoridades que participan como observadores.

El propósito de la mesa es levantar temas importantes y de un set de iniciativas -de corto y largo plazo- con una mirada multidimensional de las problemáticas

que giran en torno al agua. Finalmente, lo que se busca es ofrecer propuestas que puedan mejorar los arreglos normativos e institucionales, fomentando buenas prácticas.

El fruto del diálogo realizado por la mesa en estos cuatro años se plasma en una serie de consensos y propuestas, así como también en la identificación de disensos en materias que necesitan seguir siendo trabajadas en conjunto, los que fueron presentados en el seminario “Crisis del agua: diagnóstico y propuestas a partir de los consensos de la Iniciativa Agua y Medio Ambiente”, el 24 de julio de 2014.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





# 03

Cap\_

## OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



# 3 OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

## G4-14

La gestión eficiente de las operaciones de Aguas Andinas está íntimamente relacionada con el cuidado del medio ambiente y del entorno. En consecuencia, por medio de la gestión del ciclo integral del agua, se busca:

- Promover la gestión sustentable del recurso agua en el mediano y largo plazo.
- Contribuir con una mejora continua en calidad y cantidad del recurso.
- Fortalecer el compromiso con el medio ambiente.
- Optimizar los recursos operativos y de mantenimiento y la gestión de inversiones.

**La compañía ha definido su enfoque precautorio en materia medioambiental a partir de su Política de Gestión Integrada que considera las siguientes actividades claves para el éxito del ciclo integral del agua:**



## IDENTIFICACIÓN

- Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales
- Identificación y evaluación de riesgos operativos.



## GESTIÓN

- Planes de emergencia, operativos, de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y continuidad de negocios.
- Planes de manejo de residuos peligrosos.
- Revisiones periódicas de los sistemas de gestión con la alta dirección.
- Auditorías internas y externas al sistema de gestión integrado.



## CUMPLIMIENTO

- Control y seguimiento de las resoluciones de calificación ambiental.
- Acciones particulares para prevenir y mitigar impactos significativos.
- Identificación y evaluación de cumplimiento de requisitos legales.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

#### PLAN DE OPERACIONES 2015-2020

##### G4-EN8, G4-EN9

En 2014, Aguas Andinas elaboró un Plan de Operaciones 2015-2020 que a través de 8 planes de acción y una inversión estimada que supera los 220 mil millones de pesos, tiene por propósito aumentar la confiabilidad y la seguridad de los procesos y operación, con una gestión focalizada en el cliente. Entre las medidas, contempla controlar y disminuir los riesgos operativos, ubicando a la compañía para el año 2020 entre las empresas más eficientes a nivel global.

Entre sus principales objetivos se encuentra la adecuación y dotación de la red de transporte de agua a un nivel superior de automatización que permite mantener una operación fiable, robusta y segura, junto con generar planes eficientes de renovación de redes.

Asimismo, este proyecto permitirá que el Centro de Control Operativo (CCO) opere con los más altos estándares internacionales, transformándose en un centro de supervisión avanzado, con una mejor estrategia y tecnología en el control de calidad del agua potable.

Para complementar las mejoras en la distribución de agua, se está trabajando en mejorar las estrategias de mantenimiento, asegurando la disponibilidad y permanencia de los equipos, al igual que la calidad del producto entregado y la continuidad del servicio. Por otra parte, las actividades de mantención se orientan a convertir los recintos visibles de la compañía en ejes integradores con la comunidad.

#### EL PLAN DE OPERACIONES 2015-2020 CONTEMPLA UNA SERIE DE INICIATIVAS ENTRE LAS QUE SE DESTACAN LAS SIGUIENTES:

# 01

**Plan de Eficiencia Hidráulica cuyo objetivo es disminuir las pérdidas físicas y comerciales de la compañía de un 71% a un 80% en 6 años.**

# 02

**Plan integral de mantenimiento.**

# 03

**Plan de mejoramiento de los recintos.**

# 04

**Plan estratégico de operación.**

# 05

**Plan de control de calidad de agua potable.**

# 06

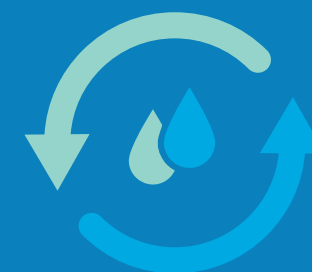
**Plan de automatización de red para garantizar una operación fiable, robusta, segura, inmediata y oportuna asegurando continuidad de servicio.**

# 07

**Plan para elevar el estándar tecnológico del Centro de Control Operativo orientado a transformarlo en un centro de gestión de recursos de la compañía.**

# 08

**Plan para actualizar tecnológicamente las Plantas de Producción de Agua Potable, con el fin de mejorar y automatizar los procesos de control.**



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

#### 3.1\_EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

La gestión del ciclo integral del agua de Aguas Andinas incluye los procesos de captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, y luego la recolección y tratamiento de aguas servidas, para finalizar con la restitución del recurso al medio ambiente. A continuación se presenta una descripción del proceso junto a los principales indicadores de desempeño.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





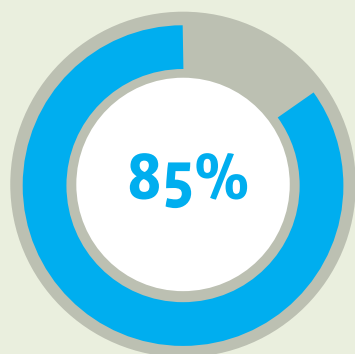
### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

#### 3.1.1\_CAPTACIÓN

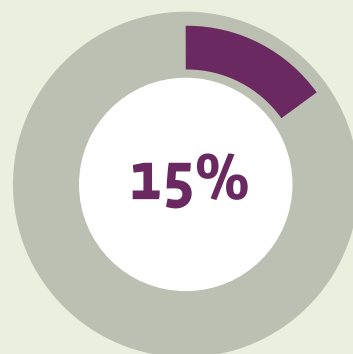
G4-EN8, G4-EN9

El proceso de producción de agua potable comienza con la captación del recurso hídrico, que proviene de diferentes fuentes de la Región Metropolitana. El 85% del agua cruda que capta Aguas Andinas proviene de fuentes superficiales, principalmente de los ríos Maipo y Mapocho. El 15% restante se extrae de los acuíferos naturales que atraviesan el subsuelo del área de concesión. Estas fuentes subterráneas, se componen de 283 pozos profundos y drenes que extraen el agua de 3 acuíferos.

AGUAS SUPERFICIALES



AGUAS SUBTERRÁNEAS



CANTIDAD DE AGUA CRUDA CAPTADA (MILLONES M³)



PRINCIPALES FUENTES SUPERFICIALES DE CAPTACIÓN 2014

FUENTES	VOLUMEN TOTAL (M³)	CAPTACIÓN (M³)	% AGUA EXTRAÍDA DEL CAUDAL
Río Maipo	2.202.700.090	528.970.790	24%
Río Mapocho	64.092.902	37.424.470	58%
Estero Arrayán	15.513.466	7.041.344	45%
<b>Total</b>		<b>573.436.604</b>	



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

#### 3.1.2\_PRODUCCIÓN

Luego del proceso de captación, agua cruda debe ser procesada para convertirse en apta para el consumo humano. Esto se realiza mediante dos procesos fundamentales: los procesos físicos, que eliminan ripios, ramas, papeles, gravillas, arenas entre otros elementos presentes en el agua captada; y los procesos físico-químicos de clarificación del agua, que incluyen la coagulación y floculación, pre-decantación, segunda etapa de coagulación y floculación.

La producción de agua potable se realiza en el complejo Las Vizcachas, la planta de producción de agua potable La Florida y 12 instalaciones de menor tamaño.

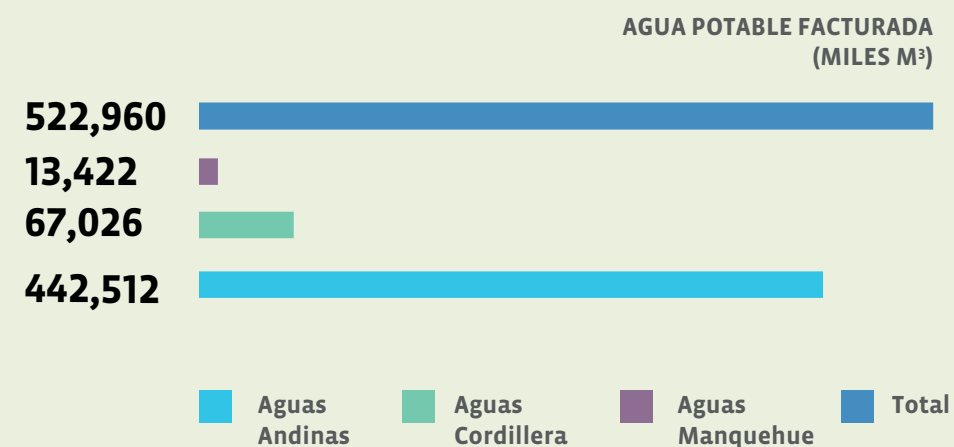
#### 3.1.3\_ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

El agua potable que sale de las plantas de producción, pasa a través de cinco grandes acueductos hacia los 140 estanques de almacenamiento, que cuentan con una capacidad de 745 millones de litros. Desde allí el agua es transportada a través de 13.047 kilómetros de tuberías subterráneas, que abastecen a los hogares o instalaciones de los clientes. Los estanques se ubican estratégicamente en distintos lugares de la Región Metropolitana y son llenados cada noche, en las horas de menor consumo. De esta manera, en la mañana se encuentran llenos, permitiendo entregar agua potable en forma continua a toda la población.

¿Sabías que el consumo promedio de agua potable de una familia de 5 personas es de 25 mil litros al mes? Esto equivale a unos 100.000 vasos de agua aproximadamente



Durante el año 2014, Aguas Andinas facturó más de 522 millones de m<sup>3</sup> a sus clientes



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

EFICIENCIA HIDRÁULICA Y CONTROL DE FUGAS

G4-EN27, G4-EN30

Siendo el uso y distribución eficiente del agua un tema estratégico para Aguas Andinas, es importante reconocer que la gestión de una red tan extensa de distribución presenta desafíos para las empresas sanitarias a la hora de cumplir con el objetivo de maximizar la eficiencia, optimizando el agua producida, la distribución, las obras de mantenimiento y la renovación de activos. Bajo este contexto, las pérdidas de agua durante el proceso de distribución representan para esta industria un indicador de la gestión técnica y operativa de la organización.

El agua no registrada (ANR) de Aguas Andinas bordea el 29%, esta es la diferencia entre el agua que ingresa al sistema de distribución y el volumen de consumo facturado, que representa un rendimiento superior al 70%. Si bien, esta cifra es superior al promedio nacional, que se encuentra alrededor de un 65% de rendimiento, la compañía apunta a estar al nivel de las compañías más eficientes y modernas del mundo, que ostentan un 80% de rendimiento. En consecuencia se ha desarrollado y aprobado durante 2014 el Plan Director de Eficiencia Hidráulica (PDEH) que propone alcanzar esta meta de 80% de eficiencia para el año 2022.

El plan aspira a realizarse en tres fases: fase I, 2014-2015, de evaluación y elaboración del plan; fase II, 2016 - 2022, de ejecución y construcción de los proyectos definidos y diseñados en la fase I; y la fase III, 2016 en adelante, que considera la etapa de explotación y desarrollo. El objetivo de esta fase es lograr la operatividad del Plan de Eficiencia Hidráulica en forma gradual a partir del año 2016, de manera que a fines del año 2022, se haya alcanzado la meta propuesta.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



En cuanto al control de fugas, nos llena de orgullo afirmar que gracias a la gestión integrada de redes de agua potable de Aguas Andinas, se logró disminuir drásticamente el número de roturas producidas en la red de distribución, llegando a niveles por debajo de 0,1 fallas/km. Este índice es muy inferior a los calificados como excelente por las grandes sanitarias mundiales.

En 2014, hubo 834 roturas, lo que significa una cantidad de 6,4 roturas por cada 100 km de red. Con esto, el Grupo Aguas se encuentra por debajo del promedio nacional, regional y europeo, que según datos de la superintendencia (SISS)<sup>(\*)</sup> se encuentran en 24, 19 y 228 roturas de tuberías por cada 100 kilómetros respectivamente.

EVOLUCIÓN DE ROTURAS

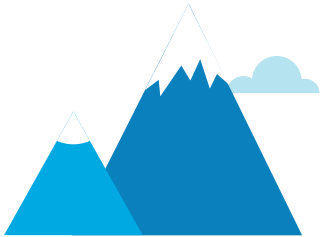


<http://www.siss.gob.cl/577/w3-article-10547.html>



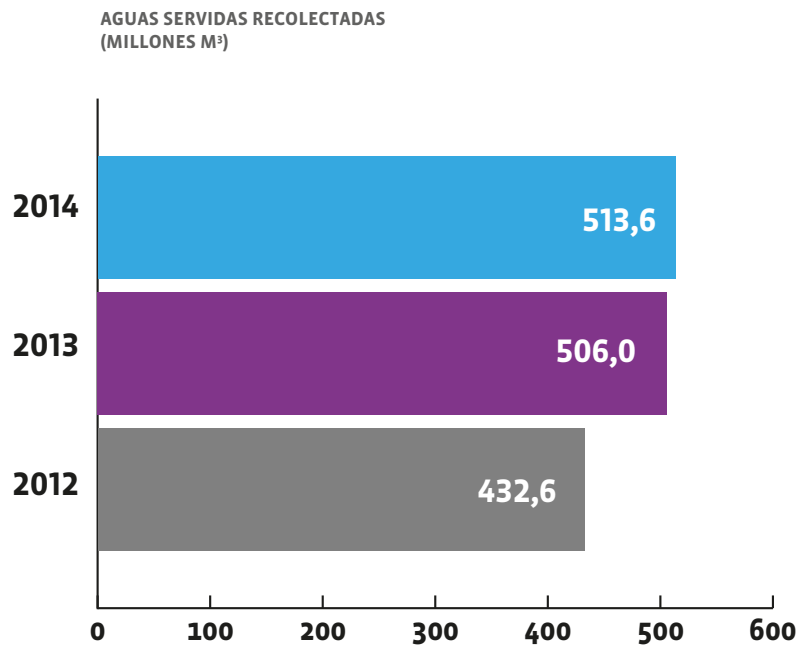


3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE



3.1.4\_ RECOLECCIÓN

A través del sistema de alcantarillado se recolectan las aguas servidas para transportarlas hasta las plantas de tratamiento. A finales del año 2014, la longitud de la red de recolección de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue alcanzó los 10.593 kilómetros y se facturaron más de 513 millones de m³ de aguas servidas.



<http://www.siss.gob.cl/577/w3-article-10547.html>

3.1.5\_ DESCONTAMINACIÓN Y RESTITUCIÓN

El objetivo del tratamiento de aguas servidas es depurar y descontaminar las aguas recolectadas para reintegrarlas a los cursos de agua en condiciones óptimas y seguras, tanto para el medio ambiente como para las personas, cumpliendo la normativa y estándares vigentes <sup>(2)</sup>.

Santiago es la primera ciudad de la región en lograr la descontaminación del 100% de las aguas servidas generadas en la cuenca. Este fue uno de los proyectos más desafiantes y exitosos que ha tenido la compañía.

G4-EN10

Para este proceso, Aguas Andinas cuenta con tres grandes plantas: El Trebal (2001), La Farfana (2003) y Planta Mapocho (2013), a las que se suman otras 13 plantas de menor tamaño ubicadas en localidades periféricas. La capacidad de tratamiento total de todas las plantas asciende a unos 16,456 m³ por segundo.

Durante 2014, se reintegró al sistema de cauces naturales más de 523 millones de m³ de aguas descontaminadas y seguras, completando así el ciclo integral del agua <sup>(3)</sup>.

TOTAL DE DESCARGAS DE AGUAS TRATADAS DURANTE 2014

VERTIDOS	CANTIDAD (M³)	PLANIFICADOS / NO PLANIFICADOS	DESTINO	MÉTODO DE TRATAMIENTO	CALIDAD DE AGUA	PARÁMETRO UTILIZADO
Mapocho-Trebal	197.510.631	Planificados	Río Mapocho	Lodos Activados	Aguas depuradas en plantas	Decreto Supremo 90
Mapocho-Trebal	3.717.970	Planificados	Río Mapocho	Sin tratamiento	Agua cruda	Bypass en período de lluvia
La Farfana	259.357.563	Planificados	Río Mapocho	Lodos Activados	Aguas depuradas en plantas	Decreto Supremo 90
La Farfana	1.520.175	Planificados	Río Mapocho	Sin tratamiento	Agua cruda	Bypass en periodo de lluvia
La Farfana	30.968.010	Planificados	Canalistas	Lodos Activados	Aguas depuradas en plantas	Decreto Supremo 90
Otras localidades	30.816.152	Planificados	Varía según localidad	Varios	Aguas depuradas en plantas	Decreto Supremo 90
Total	523.890.501					

Además, el proceso de tratamiento de aguas servidas produjo una cantidad de 358.115 toneladas de biosólidos, subproducto de la depuración catalogado como desecho no peligroso. Los biosólidos fueron destinados en un 33% a rellenos sanitarios, un 29% al Centro de Gestión Integral de Biosólidos (CGIB) El Rutil y un 38% a la reutilización en procesos agrícolas.

<sup>(2)</sup> Para garantizar la calidad del agua residual, Aguas Andinas cumple con el 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”.

<sup>(3)</sup> No existieron derrames de sustancias peligrosas que pudieran haber afectado la salud humana o el medio ambiente durante el periodo de esta memoria. Además, Aguas Andinas no cuenta con puntos de descarga sobre áreas protegidas y/o ricas en biodiversidad



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

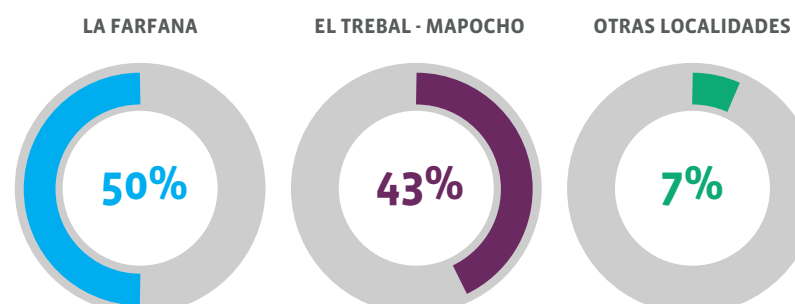


PROCESO DE DESCONTAMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS



PROCESO DE TRATAMIENTO DE LODOS

#### ORIGEN DE BIOSÓLIDOS GENERADOS POR PLANTA



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

3.2\_ LA HUELLA DE CARBONO EN EL CICLO DEL AGUA

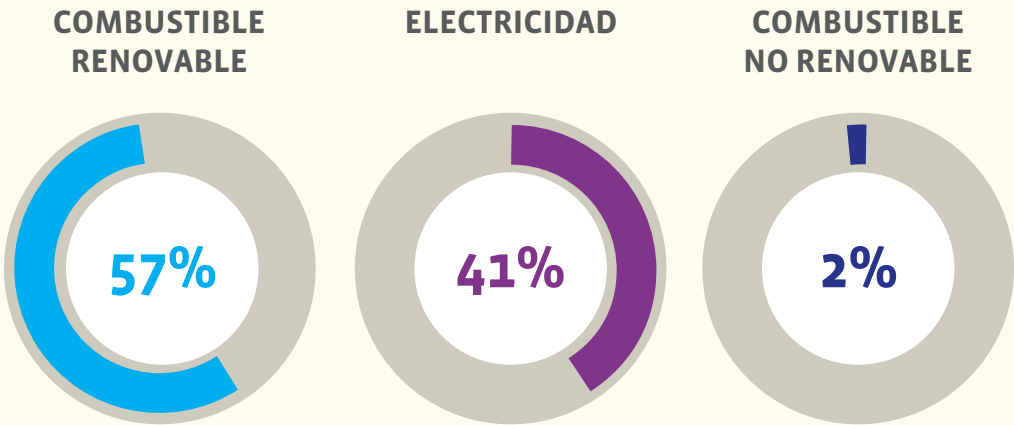
3.2.1\_ CONSUMO DE ENERGÍA

G4-EN3

La reducción de la huella ambiental de Aguas Andinas en materia de energía y emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), pasa por dos esfuerzos fundamentales: la gestión eficiente de los procesos con mayor demanda de energía y la selección de fuentes de energías con un menor impacto ambiental. Esto último, debido a que las fuentes de energía no renovables suelen ser más intensivas en emisiones de GEI.

En consecuencia, además de generar eficiencias en los procesos operativos, Aguas Andinas ha realizado un esfuerzo paulatino de innovación, con el propósito de aumentar la proporción de fuentes de energía renovable no convencional, aprovechando el biogás generado como sub-producto del proceso de tratamiento de aguas servidas como fuente de energía.

Hoy el consumo de energía a partir de combustibles renovables representa el 57% del total, lo que permite reducir el consumo de electricidad en la organización.



CONSUMOS TOTAL DE ENERGÍA SEGÚN FUENTE<sup>(4)</sup>

FUENTE DE ENERGÍA	UNIDAD	2012	2013	2014
Combustible no renovable	Gigajoule	61.990	29.433	48.113
Combustible renovable	Gigajoule	1.013.754	1.107.108	1.131.263
Electricidad	Gigajoule	804.489	809.441	805.116
Venta de energía (gas ciudad y electricidad)	Gigajoule	273.882	203.416	81.300
Consumo total*	Gigajoule	1.606.351	1.742.566	1.903.192

<sup>(4)</sup> Consumos total de energía: consumo total de combustibles + consumo de electricidad - total de ventas de energía. Se utiliza Gigajoule como unidad de medida para poder comparar el consumo de distintas fuentes de energía.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

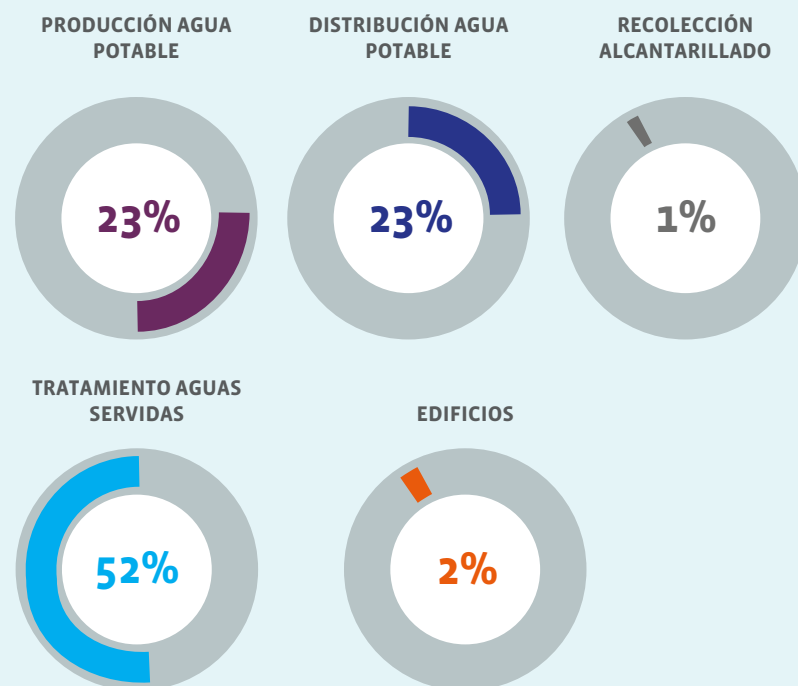
Sobre este Reporte



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

Al evaluar el consumo de energía por proceso, se observa que más de la mitad del consumo ocurre en el proceso de tratamiento de aguas servidas. En consecuencia, los esfuerzos por optimizar el consumo energético se centran en dicho proceso.

#### CONSUMO DE ELECTRICIDAD POR PROCESO



Consumos total de energía: consumo total de combustibles + consumo de electricidad - total de ventas de energía. Se utiliza Gigajoule como unidad de medida para poder comparar el consumo de distintas fuentes de energía.

Como desafío, Aguas Andinas aspira certificar sus plantas de tratamiento de aguas servidas bajo la norma internacional de eficiencia energética ISO 50.001, a partir del año 2015.

#### G4-EN5, G4-EN6

Durante el año 2014, se implementaron en la planta de tratamiento Mapocho-Trebal medidas de eficiencia energética basadas en un cambio de las ampollas LED y mejoras en el sistema de aireación de los estanques biológicos. Esto permitió mejorar el ratio de energía consumida por m<sup>3</sup> de agua tratada en la planta de 0,3006 kWh/m<sup>3</sup> en 2013 a 0,2949 kWh/m<sup>3</sup> en 2014, lo que representó un ahorro real de más de 1,12 millones de kWh en 2014.

Asimismo, en la Planta La Farfana se agregó un control de demanda en horas punta, al proceso de modificación de la lógica de aireación que comenzó en 2013. Esto permitió una reducción de energía de 18.669 GJ/año, mejorando el ratio de energía consumida en la aireación por m<sup>3</sup> de agua tratada de 0,118 kWh/m<sup>3</sup> en 2012 a 0,099 kWh/m<sup>3</sup> en 2014. El efecto de la eficiencia de este proceso sobre el consumo total de la planta se refleja en la mejora de su ratio de consumo eléctrico por m<sup>3</sup> de agua tratada de: 0,279 kWh/m<sup>3</sup> en 2012 a 0,251 kWh/m<sup>3</sup> en 2014.

Por último, la compañía hace un seguimiento del consumo externo de energía para completar su medición de la huella de carbono. Este consumo se relaciona con el transporte de reactivos, biosólidos y residuos; tareas que no realiza la compañía y son encargadas a un tercero. El consumo externo durante 2014 fue cercano a 1,58 millones de litros de diésel (equivalente a 60.591 Gigajoule).

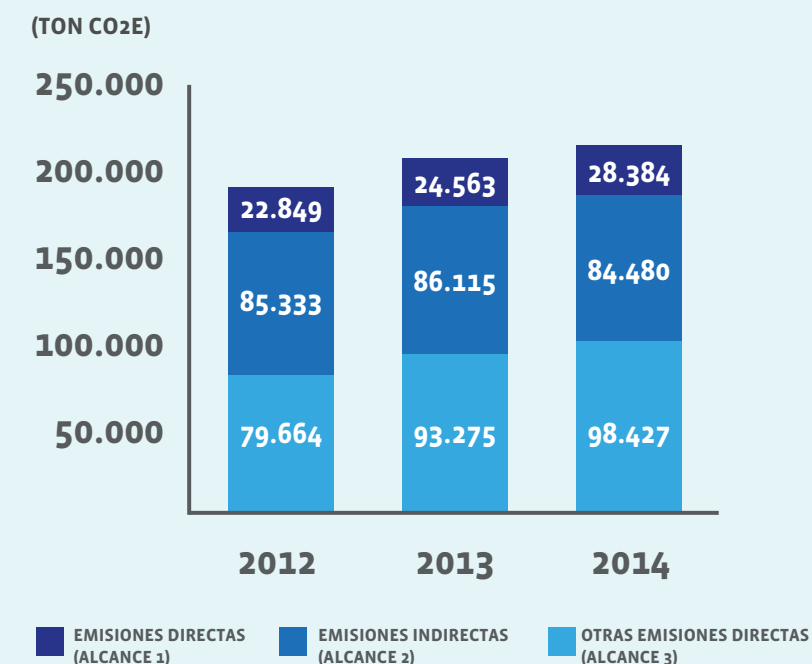
#### 3.2.2 EMISIONES

##### G4-EN4

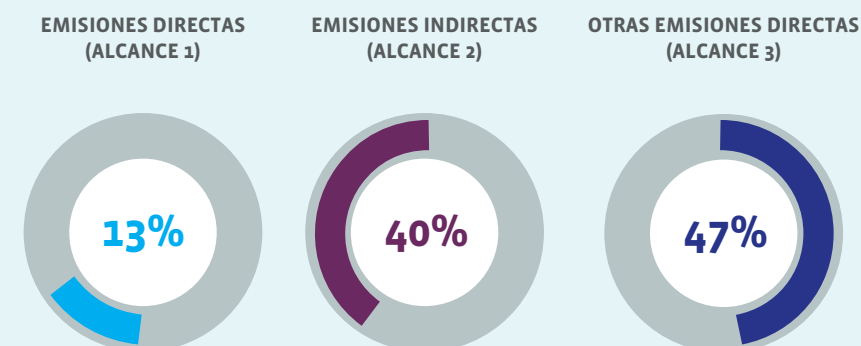
Aguas Andinas mide su huella de carbono (emisiones GEI) como parte de sus procesos de control operacional desde el año 2009, implementando la metodología internacional GHG protocol-IPCC.

Durante 2014, se generó un incremento en las emisiones directas de la organización (alcance 1) que responden principalmente a los procesos de producción de agua potable y transporte, debido a un mayor volumen de captación de fuentes subterráneas de agua cruda y el uso intensivo de pozos. La reducción de emisiones indirectas, por la compra de energía eléctrica (alcance 2), se debe al aprovechamiento de la energía eléctrica co-generada a partir de biogás en la planta de tratamiento de aguas servidas Mapocho Trebal, que para el 2014 pudo suplir casi el 70% del requerimiento energético de la instalación.

#### HUELLA DE CARBONO DE AGUAS ANDINAS



#### EMISIONES POR ALCANCE



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

#### HUELLA DE CARBONO DE AGUAS ANDINAS 2014

FUENTE DE EMISIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	TOTAL
Producción de agua potable	Ton CO <sub>2</sub> e	748	21.702	3.605	26.055
Transporte y distribución de agua	Ton CO <sub>2</sub> e	5.390	21.393	1.573	28.356
Edificios no productivos	Ton CO <sub>2</sub> e	457	1.966	55	2.477
Alcantarillado	Ton CO <sub>2</sub> e	1.568	450	11	2.029
Tratamiento de aguas servidas	Ton CO <sub>2</sub> e	20.222	38.970	93.183	152.375
<b>TOTAL</b>	<b>Ton CO<sub>2</sub>e</b>	<b>28.384</b>	<b>84.480</b>	<b>98.427</b>	<b>211.292</b>

#### G4-EN18

Al igual que con el consumo de energía, más del 70% de las emisiones se concentran en el proceso de tratamiento de aguas servidas. Por lo mismo, se evalúa el efecto de la eficiencia energética en relación a la intensidad de las emisiones de las plantas de tratamiento (cuanto de CO<sub>2</sub> se emite por cada m<sup>3</sup> tratado). Durante 2014, se observa una reducción de casi el 7% de la intensidad de emisiones en dicho proceso, mostrando el éxito de las iniciativas de eficiencia y reducción.

#### INTENSIDAD DE LAS EMISIONES<sup>(5)</sup> EN EL TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS

FACTORES CONSIDERADOS	MEDIDA	2013	2014
Emisiones	TonCO <sub>2</sub> e	151.762	152.375
Aguas servidas tratadas	M <sup>3</sup>	484.017.782	518.652.356
Intensidad	KgCO <sub>2</sub> e	0,31	0,29

#### OTRAS EMISIONES

ORIGEN DE EMISIÓN	Datos reales, Horas de Funcionamiento				Datos 24H/365 días			
	Ton NOx		Ton SOx		Ton NOx		Ton SOx	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Farfana	2,40	3,84	3,20	4,48	5,77	10,28	8,00	12,26
Trebal-Mapocho*	0,60	4,88	0,15	0,17	5,70	8,4	1,18	1,08

Los datos aumentan porque para 2014 se incluyen los datos de los motores de co-generación de electricidad (se presentan los datos totales: calderas y motores de co-generación). **G4-22**

<sup>(5)</sup> La intensidad de las emisiones es igual a: Emisiones totales del tratamiento de aguas servidas/el caudal total de aguas tratadas (efluente).



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

3.2.3\_ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES (ERNCC)

El tratamiento de las aguas servidas genera, a partir de la biodegradación de materia orgánica, biogás como sub-producto. Aguas Andinas aprovecha este recurso, a través de una innovación en sus procesos, para la generación de energía que se consume internamente por un lado y se vende al sistema por otro, en la forma de energía eléctrica o para la generación de gas de ciudad.

Al aprovechar el biogás como fuente de energía la compañía reduce sus emisiones por el cambio de fuente de energía, dado que evita las emisiones que de otra manera produciría la quema de combustibles fósiles.

REDUCCIÓN ANUAL DE EMISIONES

Emisión	Unidad medida	2013	2014
Evitada	tonCO2	32.301	5.172
Reducida	tonCO2	29.661	34.563



PROYECTO DE CO-GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD EN LA PLANTA MAPOCHO-TREBAL

El biogás generado en la planta de tratamiento de aguas servidas Mapocho-Trebal es acondicionado para ser ingresado como combustible a 3 motores de cogeneración que producen energía eléctrica.

Además, los gases que emanan de la combustión de los motores son aprovechados para generar energía térmica a través del vapor.

La energía eléctrica que surge de la cogeneración es transformada para ser distribuida en la red principal de la planta y/o exportase a los alimentadores de la red eléctrica general del sistema interconectado central (SIC).

Durante 2014, los 3 motores de cogeneración produjeron 39 millones de kWh de energía eléctrica. Esta energía permitió cubrir el 68% de la energía necesaria para el funcionamiento de la planta. Una parte de la electricidad generada se vendió al sistema interconectado central (SIC).

Destino	Unidad	2012	2013	2014
Consumo interno	Gigajoule	8.827	107.610	142.041
Ventas (electricidad)	Gigajoule	0	9.551	6.728

PROYECTO DE PRODUCCIÓN DE GAS CIUDAD EN LA FARFANA

El biogás generado en la planta de tratamiento de aguas servidas La Farfana tiene tres destinos fundamentales: se utiliza en las calderas de la PTAS para calentar los biodigestores; se envía (hasta septiembre de 2014) a la fábrica de gas ciudad de Metrogas, con quien existe un convenio; por último, el biogás no utilizado se quema en antorchas.

DESTINO	UNIDAD	2012	2013	2014
Consumo interno	Gigajoule	205.919	241.761	205.800
Fabricación de gas ciudad	Gigajoule	293.481	217.974	87.118
Otros (quema antorchas)	Gigajoule	357.057	453.217	605.244



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



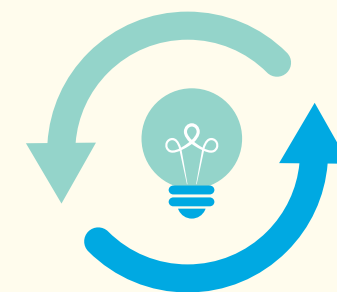
### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

## 3.3\_PROTECCIÓN DEL ENTORNO Y LA BIODIVERSIDAD

Aguas Andinas cumple un rol fundamental en la preservación del medio ambiente, la biodiversidad y los ecosistemas de la Región Metropolitana, realizando una gestión responsable y eficiente del recurso hídrico, y restituyendo el 100% de las aguas servidas a los cursos naturales de agua libre de contaminación. El enfoque que adopta la compañía en el marco de su Política de Gestión Integrada, es actuar siempre con responsabilidad hacia el medio ambiente, minimizando y mitigando eventuales impactos de sus operaciones, procurando elevar el estándar por encima del simple cumplimiento normativo.

#### G4-EN11, G4-EN13, G4-EN14

Por consiguiente, Aguas Andinas ha implementado distintos proyectos de conservación de áreas ricas en biodiversidad sin protección, ubicadas en la Región Metropolitana, las que ha decidido proteger en forma voluntaria. Se trata del Parque Natural Aguas de Ramón, la Laguna Medioambiental Planta La Farfana y El Canelo <sup>(6)</sup>.



#### PROYECTOS DE CONSERVACIÓN DE ÁREAS RICAS EN BIODIVERSIDAD

NOMBRE	TIPO DE ÁREA	DESCRIPCIÓN	INVERSIÓN 2014
<b>Parque Natural Aguas de Ramón</b>	Área no protegida de la Región Metropolitana de gran valor para biodiversidad.  36.000 hectáreas.	Creado el 3 de julio de 2002 a través de un acuerdo entre Aguas Andinas, CORFO, PROTEGE y CONAF.  Tiene por objetivo promover los valores de la vida al aire libre, la educación ambiental, la recreación, el deporte y la conservación de la naturaleza en los habitantes de Santiago.	<b>\$ 84.000.000</b> Inversión permanente.
<b>Laguna Ambiental La Farfana</b>	Laguna que hospeda varias especies de aves dentro del terreno de la planta La Farfana  15 hectáreas	Diseñada por la Unión de Ornitólogos de Chile (UNORCH), tiene por objetivo la conservación de la avifauna acuática y mantención de un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la Cuenca de Santiago.  Se contrataron expertos para realizar el monitoreo permanente de la calidad del agua y diversidad y preservación de especies existentes en la laguna.	<b>\$42.000.000</b> Inversión permanente.
<b>El Canelo</b>	Pequeña sub-cuenca de la cuenca del Cajón del Maipo  20 hectáreas	Se mantiene cerrado a acceso público un espacio natural rico en biodiversidad (vegetación y avifauna) en que se encuentra una fuente de agua potable (Estero El Canelo).	<b>Sin costo.</b> Solo se restringe acceso

<sup>(6)</sup> Aguas Andinas no tiene instalaciones en o cerca de áreas protegidas ricas en biodiversidad.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



### 3\_ OPERACIONES EFICIENTES Y RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE

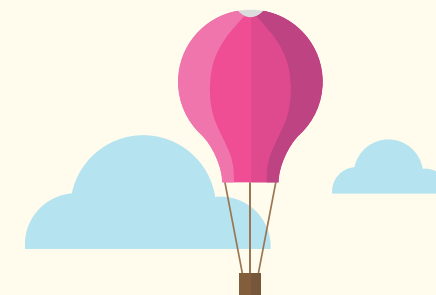
#### G4 - EN 13

Durante 2014, hubo un aumento significativo de aves acuáticas en la Laguna Ambiental La Farfana, que pasaron de 220 a 311 ejemplares y de 16 a 21 especies detectadas. Entre esta gran variedad de aves se identificaron algunas catalogadas como “raras” o “inadecuadamente conocidas”, como es el caso del pato Gargantillo y el pato Cuchara, respectivamente. Además, se detectó la presencia de una pareja de cisnes de cuello negro, que por primera vez se quedaron a anidar y tienen dos polluelos. Esto refleja el grado de conservación de este hábitat que permite la permanencia y reproducción de las especies.

En cuanto a las operaciones de Aguas Andinas, no se detectaron impactos negativos sobre la biodiversidad en el periodo de esta memoria.

Durante 2014 entró en operación el proyecto de interconexión entre el embalse El Yeso y el acueducto Laguna Negra, donde se estimó en su momento y se informó en el Reporte de Sustentabilidad 2013, un potencial impacto sobre un pequeño humedal 0,25 hectáreas donde se realiza el proyecto. Si bien no se generó todo el impacto proyectado, se avanzó en la restauración comprometida. Lamentablemente, no se ha tenido el éxito esperado, en parte debido a la falta de agua en la zona por la sequía que ya dura varios años, así como la presencia de animales de pastoreo como caballos y cabras.

Para el próximo año se desarrollará un plan de reforestación de 11,75 hectáreas en la alta cordillera, plantando vegetación xerofítica existente en la zona.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



# 04

Cap\_

## RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

## 4 RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

Motivados por impulsar el desarrollo de Santiago y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, Aguas Andinas opera bajo principios de excelencia y mejora continua. El servicio entregado representa el consumo de un recurso vital para millones de personas, permitiendo además el funcionamiento de 340 centros de salud, más de tres mil quinientos colegios y sobre dos mil quinientos restaurantes, entre muchos otros clientes y usuarios.

En este contexto, la compañía trabaja en ir un paso más allá para cumplir con las expectativas de clientes y ciudadanos cada vez más exigentes, conscientes y empoderados. Esto exige trabajar de forma integrada en cada área de la organización, desarrollando nuevas capacidades, innovando y aprovechando las ventajas que aporta la tecnología para mejorar las interacciones y adaptarse a los cambios que se presentan en la sociedad, creando valor sostenible para los habitantes de la Región Metropolitana.

### 4.1 PLAN ESTRATÉGICO DE CLIENTES

La mejora continua y estratégica respecto del servicio al cliente, es parte del ADN de Aguas Andinas, que ha realizado y actualizado sus planes estratégicos para incorporar en forma paulatina las mejores prácticas de comunicación con clientes, mejores canales de atención, tecnologías y sistemas de información, certificación de procesos (ISO y OHSAS), desarrollo de capacidades técnicas y humanas, entre muchas otras.

La empresa reconoce que la única manera de mejorar su servicio es conocer y escuchar al cliente, mediante un relacionamiento proactivo. Con esa mirada, inició una revisión de sus procesos que dio origen al Plan Estrategia de Clientes, que tiene como objetivo fortalecer el vínculo entre la compañía y sus consumidores, potenciando la sustentabilidad a través

de tres ejes fundamentales: La disponibilidad y calidad del servicio; la experiencia del servicio; y la percepción de los beneficios.

El plan contempla 52 iniciativas y proyectos que apuntan a asegurar la disponibilidad del servicio básico, a mejorar la experiencia de servicio, la que debe ser ágil, simple y resolutive, y a mejorar la percepción de los beneficios que genera el trabajo de la compañía tanto para la ciudad de Santiago como para sus habitantes. Apuntamos a la multicanalidad en la atención, aplicación de tecnologías para nuestro relacionamiento con los clientes, desarrollo de una agencia virtual, aplicaciones móviles que faciliten la interacción con nuestra empresa, un nuevo sistema de encuestas que nos permita escuchar al cliente y poner su punto de vista en nuestros procesos; un portal inmobiliario, entre otras. El proyecto contempló tres fases. La primera, consistió en escuchar al cliente a través de focus group y entrevistas para identificar las conexiones y vínculos del agua con las personas, así como sus principales intereses y preocupaciones en torno al servicio.

Con esta información, se pasó a una segunda etapa, que contempló talleres con distintas gerencias de la compañía para redefinir la propuesta de valor. En la tercera, y última fase, se construyó el plan con sus objetivos y metas específicas como reducir la insatisfacción media anual de los clientes desde un 15% a un 8% a diciembre de 2020; lograr un 60% de satisfacción neta en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores (U. Adolfo Ibáñez y Praxis), entre otras.



### Cliente ciudadano

Un elemento diferenciador del Plan de Estrategia Clientes es que intenta reconocer el doble rol del cliente, como consumidor del servicio y ciudadano.

Los clientes de Aguas Andinas se relacionan con el servicio desde los dos ámbitos: como usuarios del agua desde sus viviendas y como habitantes de la ciudad, que entran en contacto con las obras, instalaciones, publicidad, programas de RSE, entre otros. En ambos terrenos Aguas Andinas puede crear valor, y por lo mismo, debe integrar este enfoque en la gestión y visión de la compañía.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





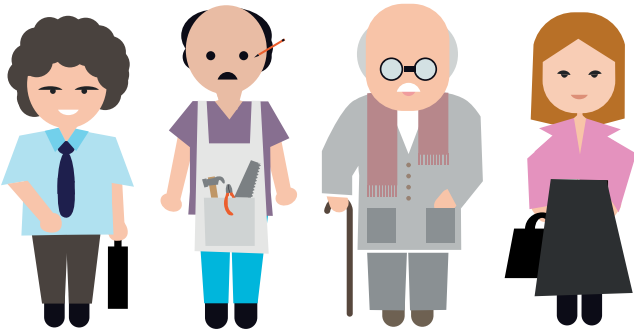
4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

4.1.1 \_CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

G4-PR1, G4-PR2

Teniendo presente que los servicios sanitarios constituyen un factor importante que afecta directamente la salud de sus usuarios, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) regula y fiscaliza diariamente la calidad del agua distribuida por los concesionarios de estos servicios, evaluando indicadores de calidad del agua y calidad del servicio.

Además de cumplir con lo que exige la ley <sup>(1)</sup>, Aguas Andinas cuenta con un sistema de gestión de la calidad, mediante el cual implementa indicadores más exigentes que los valores normados por la SISS. Las metas internas incrementan año a año con el fin de llevar los incumplimientos internos a cero. Por otra parte, existe un plan integral de monitoreo de indicadores que se envían a la SISS, realizado por un externo <sup>(2)</sup>.



CUMPLIMIENTO EN CALIDAD

INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA	AGUAS ANDINAS		AGUAS CORDILLERA		AGUAS MANQUEHUE	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Bacteriología	99,8%	99,6%	100%	100%	100%	100%
Turbiedad	100%	99,6%	100%	100%	97,9%	100%
Cloro libre residual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Parámetros críticos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Parámetros no críticos	100%	98,7%	100%	100%	100%	100%
Resumen	99,9%	99,6%	100%	100%	99,6%	100%

<sup>(1)</sup> En particular, el cumplimiento de la NCH 409 que asegura la inocuidad y aptitud del agua para el consumo humano.  
<sup>(2)</sup> Durante 2014, Aguas Andinas no recibió sanciones por parte de la SISS en relación a la calidad del agua o del servicio.

CUMPLIMIENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO	2013	2014	PROMEDIO INDUSTRIA*
Presión del servicio de agua potable	0,995	0,998	0,991
Calidad del agua potable	100,0%	99,8%	99,2%
Continuidad del servicio de agua potable	0,995	0,998	0,993
Continuidad del servicio de alcantarillado	0,997	0,994	0,998
Calidad del tratamiento de aguas servidas	94,6%	99,8%	96,8%
Exactitud en el cobro	0,998	0,945	0,998
Respuesta de las empresas a reclamos de sus clientes	0,932	0,889	0,918

\*Datos del Informe de gestión del sector sanitario 2013, elaborado por la SISS. A la fecha de redacción de este Reporte no se ha publicado el Informe de Gestión 2014.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

### 4.1.2 \_EXPERIENCIA DE SERVICIO

La cultura de atención al cliente que se ha desarrollado en la compañía consiste en dar una solución al problema de fondo en cada uno de los contactos con el cliente, y para ello se cuenta con un equipo de profesionales con experiencia, capacitación y compromiso, junto con plataformas de atención disponibles para facilitar la comunicación con clientes las 24 horas.

#### ¿CÓMO SE GARANTIZA UNA BUENA EXPERIENCIA PARA EL CLIENTE?

- ✓ Capacitación de todo el personal que ingresa a la compañía, con evaluaciones y retroalimentación continua.
- ✓ Un área de calidad que realiza supervisión, con el fin de medir empatía, solución entregada, y adecuación a los procedimientos, entre otros.
- ✓ Encuesta de cierre a todos los reclamos comerciales y técnicos, para asegurar la satisfacción con la solución entregada y encuesta de satisfacción mensual.
- ✓ Revisión continua de los procedimientos de atención.



La atención presencial en las 16 agencias comerciales de la compañía está a cargo de 64 ejecutivos de primera línea. Además, el Contact Center entrega atención telefónica 24/7 los 365 días del año y cuenta con más de 80 ejecutivos que permiten atender el 84% de las llamadas de clientes antes de 20 segundos. Asimismo, se pueden ingresar reclamos y comentarios a través de la página web, por correo electrónico y/o a través de las redes sociales, que cuentan con equipos especializados en cada medio.

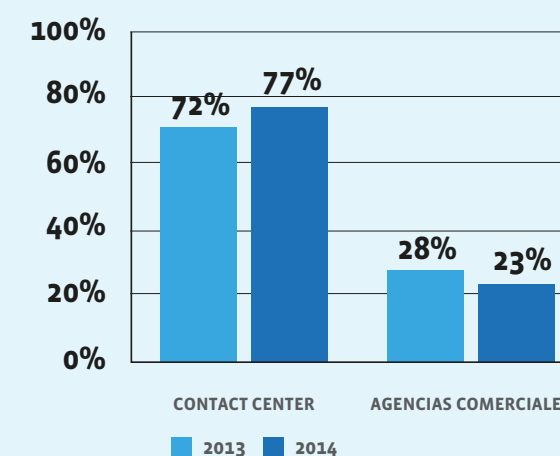


Además, se cuenta con una plataforma comercial especializada con ejecutivos dedicados a la atención de reclamos, otra unidad de ejecutivos comerciales dedicados a casos de alta complejidad, y un equipo de inspectores comerciales en terreno. Para los casos en los cuales el cliente no queda satisfecho con la respuesta brindada, interviene el Representante del Cliente con el propósito de lograr un resultado satisfactorio para las partes.

Su objetivo fundamental es orientar al cliente en la solución del problema e identificar fallas en los procesos o protocolos de atención que hayan provocado la disconformidad.

Durante 2014 se recibieron 310.925 reclamos, de los cuales el 65% se relacionaban con el área de redes y suministro, siendo el 35% restante por temas comerciales. De éstos, el 68% de los reclamos por temas de redes fueron resueltos antes de 24 horas y el 81% de los reclamos comerciales fueron resueltos antes de 1 semana.

#### RECLAMOS INGRESADOS POR CANAL



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

## ¿QUIÉN ES EL REPRESENTANTE DEL CLIENTE Y QUÉ HACE?

- ✓ Es una figura que analiza en forma personalizada cada reclamo que se recibe de los clientes encuestados que no están de acuerdo con la respuesta dada por la empresa.
- ✓ Promueve la mediación entre el cliente y la empresa, asegurándose que cada caso obtenga una respuesta acorde.
- ✓ Actúa con imparcialidad, transparencia, confidencialidad e independencia a las áreas de clientes.
- ✓ Durante 2014, el Representante del Cliente atendió alrededor de 1.600 casos, entre 7 y 8 requerimientos diarios con resultados positivos.
- ✓ Ofrece retroalimentación y propuestas de mejora de procesos de atención.

## 4.1.3 \_TRANSPARENCIA, SEGURIDAD Y EFICIENCIA EN PROCESOS COMERCIALES

Los procesos comerciales se sustentan en sistemas informáticos robustos que integran los procesos de lectura de medidores, análisis de consumos, facturación, recaudación, y notificaciones a clientes, además cuentan con la certificación bajo normas ISO 9.001, 14.001 y OHSAS 18.001 desde el año 2004 a la fecha. Asimismo, se someten a la fiscalización permanente de la SISS, sin haber presentado multas en los últimos 7 años.

## G4-PR8

Asimismo, para garantizar la protección de los datos personales de los clientes la compañía cuenta con sistemas de monitoreo permanente de todos los canales de transmisión de información, lo que ha permitido terminar el 2014 sin eventos de fugas de información.

## G4-PR3

Con la finalidad de mejorar la comprensión de las boletas, se realizó una campaña durante 2014, donde se incluyó en las boletas un código QR que deriva al cliente a un video de auto ayuda para capacitarlo en la detección de filtraciones que afectan su consumo a facturar<sup>(3)</sup>.

Además, se notifica mediante una carta que se adjunta a la boleta del cliente cuando se presenta un aumento inusual de consumo, que pudiese responder a una filtración o fuga, dando cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente.

## 4.1.4 \_PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## G4-PR5

Entre las herramientas de escucha a clientes, el Grupo Aguas realiza la encuesta Opina y un estudio de imagen, realizado por Adimark. Los resultados de estos estudios se tienen en cuenta para la adopción de medidas necesarias y también se verán reflejados en la implementación del Plan Estrategia de Clientes.

La encuesta Opina, es un estudio cuantitativo de carácter mensual que mide en una escala de 1 a 7 el nivel de satisfacción de los clientes que han tenido algún requerimiento, sea un reclamo o solicitud, solucionado en el mes previo a la realización de la encuesta<sup>(4)</sup>. Durante 2014 se realizaron 1.042 encuestas telefónicas, de un total de aproximadamente 20.000 requerimientos mensuales. En general se observa una línea continua de satisfacción (notas 6 y 7) que supera el 70%<sup>(5)</sup>.



<sup>(3)</sup> Para obtener mayor información ver video de la campaña, disponible en:

<http://www.youtube.com/watch?v=LBOiyVYb-hc>

<sup>(4)</sup> El estudio se realiza con un 95% de confianza y 5% de error muestral.

<sup>(5)</sup> Las variaciones entre I sem. 2012 y I sem 2014 se relacionan a la puesta en marcha de los nuevos sistemas comerciales de atención de clientes (2012 Siebel: Atención de requerimientos y 2014 Aquacis: nuevos sistema de facturación).



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

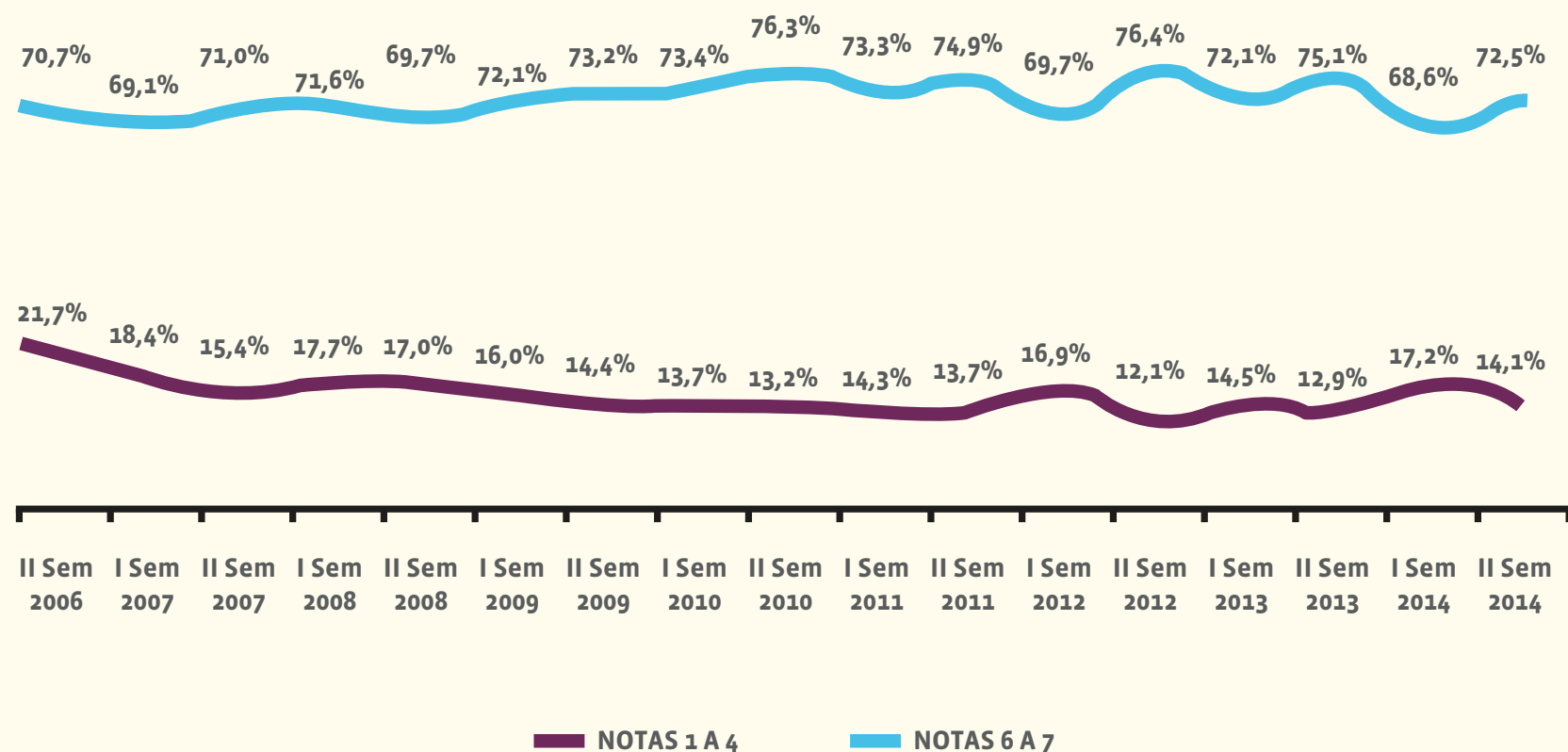
Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO



El Estudio de Imagen de Adimark, mide la opinión, imagen y personalidad de marca de la compañía. Con 600 encuestas telefónicas semestrales realizadas durante 2014 a clientes de Aguas Andinas con o sin requerimientos, se observa una mayor influencia de factores externos al desempeño de la compañía, como factores políticos, sociales, culturales y otros. De todas formas, los resultados demuestran que entre agosto de 2013 y agosto de 2014 la satisfacción de clientes de Aguas Andinas (nota 6 y 7) se mantiene en un 70%. En el caso de Aguas Cordillera hubo un aumento de un 78% a un 84% de las notas entre 6 y 7.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

## 4.2\_CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL VALOR DEL AGUA Y LA GESTIÓN DE RESIDUOS

## G4-SO1

Como experto en el ciclo integral del agua y sus desafíos, Aguas Andinas asume la responsabilidad en la promoción de una mayor conciencia respecto del valor del agua y su uso responsable.

Para ello ha implementado una serie de programas e iniciativas comunicacionales para educar e influir en las actitudes y hábitos de los habitantes de la región, creando una mayor conciencia de la responsabilidad compartida en el cuidado del recurso.

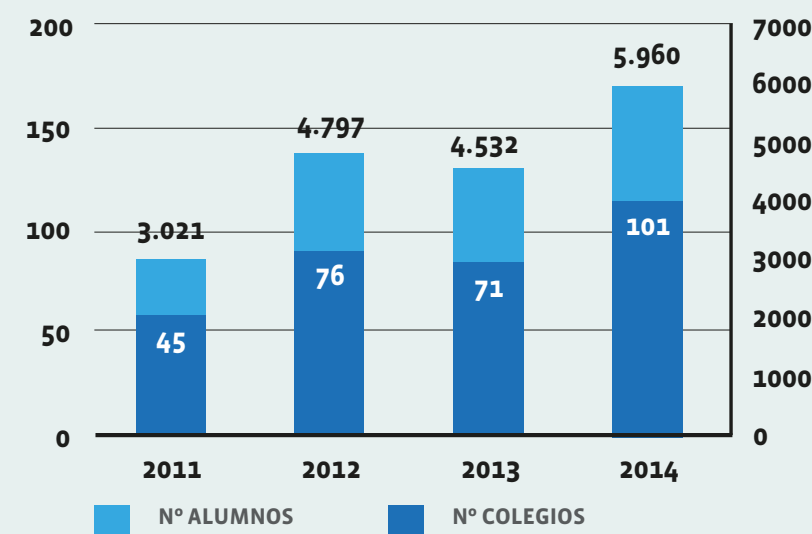
## GOTAGOTHAM

Con el objetivo de desarrollar un programa educativo orientado a generar aprendizajes concretos para alumnos de 5° Básico de la Región Metropolitana sobre temas ambientales, Aguas Andinas implementa el programa educativo para el uso responsable del agua, Gotagotham.

Además de crear conciencia ambiental, la metodología permite complementar de una manera entretenida las asignaturas de ciencias del medio en educación tecnológica, con contenidos que están en la malla curricular del Ministerio de Educación. Así se brinda un apoyo fundamental al profesor en la enseñanza sobre el cuidado de agua y el medio ambiente.

El programa cuenta con el reconocimiento del Ministerio de Medio Ambiente, y se ha insertado en la cultura de los colegios que participan y se suman año a año, llegando a más de 18.300 niños desde su lanzamiento en 2011<sup>(6)</sup>.

## EVOLUCIÓN PROGRAMA GOTAGOTHAM



## Programa de visitas guiadas

Hace más de 10 años que Aguas Andinas implementa visitas guiadas a las plantas de producción de agua potable y plantas de tratamiento, con el objetivo de acercar a la comunidad escolar y universitaria, al igual que a las comunidades vecinas de las mismas instalaciones, al trabajo de la compañía, su importancia ambiental y el ciclo del agua<sup>(7)</sup>.

Hoy, las visitas son parte importante de la malla curricular de muchos colegios y universidades. Al igual que Gotagotham, las visitas guiadas buscan fortalecer la asignatura de ciencias del medio y complementar contenidos académicos. Por lo mismo, durante 2014 se desarrolló material pedagógico especial para las visitas, cuyo objetivo es apoyar y evaluar al alumno y profesor de cada institución escolar en las visitas guiadas a plantas.

Además, durante 2014 se estableció un plan de visitas guiadas enfocado en los colegios de comunas vulnerables, logrando una participación del 37% de los colegios de dichas comunas.

También, como parte de su iniciativa de promover buenos hábitos en el cuidado y uso eficiente del agua, la compañía en conjunto con Wikirin.cl, lanzó el Primer Concurso de Videos, el Valor del Agua, dirigido a estudiantes de 5to básico de la Región Metropolitana. Cerca de 30 colegios participaron enviando sus videos, basados en la metodología del *storytelling*, que busca generar aprendizaje a través de la construcción de relatos.



<sup>(6)</sup> Más información en: <https://www.aguasandinas.cl/gotagotham>

<sup>(7)</sup> Más información en: <https://www.aguasandinas.cl/la-empresa/ desarrollo-sustentable/ visita-a-las-plantas>

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

**Domo del agua**

Durante 2014, en el marco del Día Mundial del Agua, Aguas Andinas llevó adelante una iniciativa de sensibilización y educación diseñada para que los niños puedan vivir una experiencia entretenida de aprendizaje en torno al uso responsable del agua. Se instaló el Domo del Agua, donde se desarrollaron una serie de actividades, como proyecciones de mapping mostrando el ciclo completo del agua, juegos interactivos en pantallas touch, y una sección en la que los niños podrían expresar libremente cuál es su compromiso con el agua.

Con una inversión de 100 millones de pesos y el patrocinio de la UNESCO, UNICEF, Municipalidad de Providencia y Fundación Chile, el domo ofreció visitas guiadas a colegios durante la mañana y para el público en general durante las tardes.

**Campañas de cuidado de grifos**

Con el objetivo de promover una conducta responsable y de cuidado de los grifos de agua que permiten hacer frente a las emergencias por incendios, Aguas Andinas realizó una campaña en coordinación con el Cuerpo de Bomberos de Santiago y la Intendencia Metropolitana. La campaña se inició en diciembre 2014 y duró hasta febrero 2015.

Con una inversión total de 60 millones de pesos, cuenta con apariciones en la prensa escrita y medios digitales, al igual que una serie de actividades a realizar durante 60 días en las 39 Plazas del Agua de Aguas Andinas. Asimismo, se creó un Club de Cadetes de Bomberos con los niños que voluntariamente se sumaron a esta campaña.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 4\_ RESPONSABILIDAD DEL SERVICIO

4.3\_RELACIONAMIENTO CON  
CLIENTES VULNERABLES

## G4-SO1

Por la naturaleza de sus servicios, Aguas Andinas S.A. reconoce un profundo vínculo con la comunidad y su entorno, en particular con aquellos clientes vulnerables del área de concesión. Aproximadamente el 35% de los servicios de agua potable y alcantarillado están instalados y abastecen sectores residenciales que están habitados por familias en riesgo social.

Por ello, Aguas Andinas ha instalado el programa Aguas Andinas en mi Barrio, que realiza un trabajo focalizado en villas y sectores con clientes vulnerables de la Región Metropolitana. Esto, con el fin de favorecer e incentivar el consumo responsable del agua, el cuidado de las instalaciones sanitarias, fortaleciendo el vínculo entre la empresa y las comunidades.

Luego de definir las variables estructurales y socio-comunitarias del sector, se establece una red de actores locales con el objeto de propiciar la articulación de estas comunidades y brindar soporte a la implementación del programa y las distintas iniciativas que lo componen.

El programa incluye una serie de actividades y sub-programas, entre las cuales se destacan los talleres que se realizan con niños, para educarlos y sensibilizarlos acerca de la importancia de adoptar hábitos y conductas acordes con un consumo responsable del agua. También se realizan talleres de liderazgo para los dirigentes vecinales, promoviendo y potenciando su liderazgo como contrapartes válidas para la implementación del programa y fomentando la continuidad de las acciones una vez terminada la ejecución del programa.

Del mismo modo, la compañía busca instalar habilidades técnicas a través de talleres y cursos de capacitación en gasfitería, para que los vecinos cuenten con las herramientas para resolver los problemas básicos de las instalaciones sanitarias de manera autónoma.

Asimismo, se realizan distintas acciones de detección y mejoramiento de problemas en los sistemas de alcantarillado y agua potable en las viviendas de las villas focalizadas, a través de un conjunto de técnicos subcontratados por Aguas Andinas y con la colaboración de la Red de Actores Locales.

Durante el 2014, el foco de las actividades del programa estuvo en la comuna de Melipilla, donde se realizó el catastro e identificación de las comunidades Villa los Lagos I, II y III para la implementación del programa.

**PROGRAMA CUENTA AMIGA**

Aguas Andinas pone a disposición de las familias más vulnerables de la comunidad un programa especial de repactación y normalización de deuda denominada Cuenta Amiga.

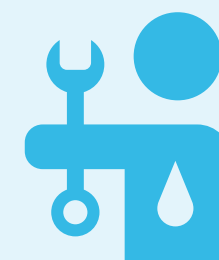
Este programa está orientado a generar procesos de repactación de deudas ofreciendo condiciones favorables y brindando información y apoyo para la obtención de los subsidios que existen en el municipio. El 2014 se condonaron las cuentas de 3.200 clientes por un monto total de MMS1.154

**AÑO CANTIDAD DE CUENTAS MONTO CONDONADO (\$)**

<b>2010</b>	2.137	<b>753.132.498</b>
<b>2011</b>	2.197	<b>736.956.396</b>
<b>2012</b>	6.928	<b>2.458.972.898</b>
<b>2013</b>	5.581	<b>1.718.113.296</b>
<b>2014</b>	3.200	<b>1.154.161.749</b>

**Talleres de gasfitería**

Durante el 2014 Aguas Andinas trabajó en la creación de un programa de gasfitería profesional orientado a brindar apoyo y herramientas a clientes vulnerables. Éste se implementará en 2015, aprovechando los excedentes existentes en SENCE.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

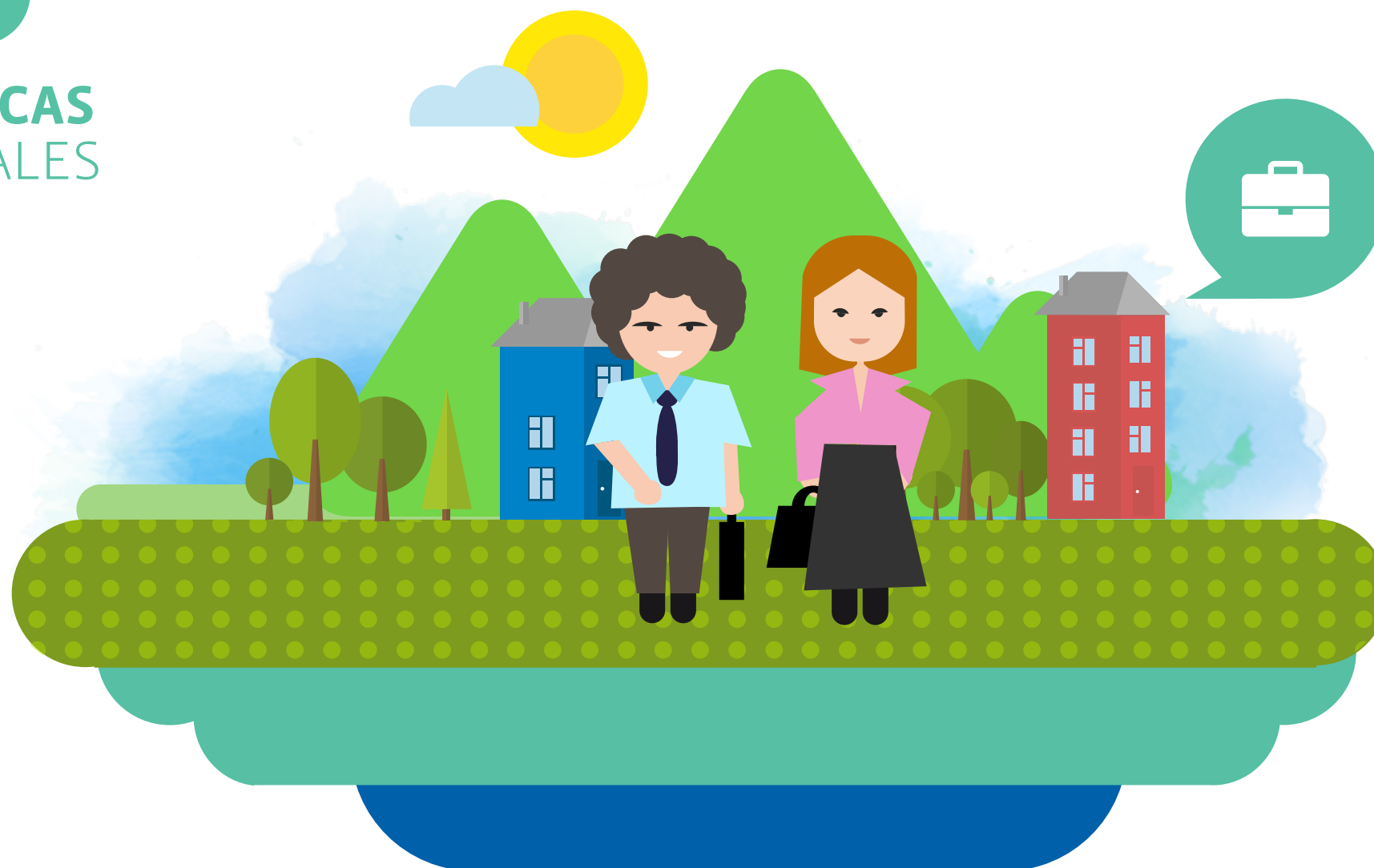
Sobre este Reporte



# 05

Cap\_

## PRÁCTICAS LABORALES



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



5\_ PRÁCTICAS LABORALES

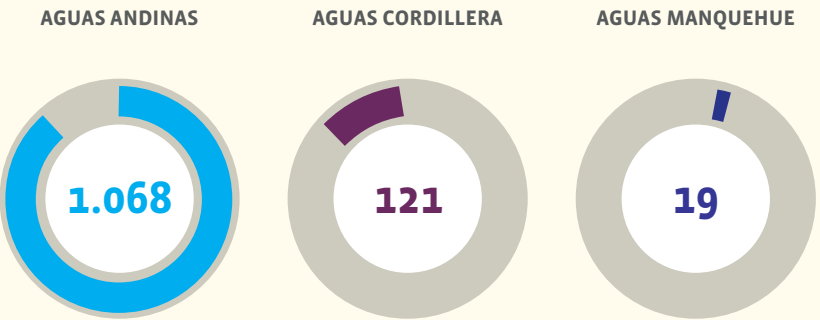
5\_ PRÁCTICAS LABORALES

G4-10, G4-LA12

El éxito de Aguas Andinas está directamente vinculado al esfuerzo, capacidades y compromiso de sus trabajadores, que cumplen un rol fundamental en la entrega de un servicio continuo de excelencia. Por consiguiente, la dirección se esmera en generar condiciones laborales óptimas, velando por la integridad, desarrollo y bienestar de sus trabajadores.

La dotación de Aguas Andinas al 31 de diciembre de 2014 se compone de 1.208 trabajadores, donde el 99% cuenta con un contrato a plazo indefinido. La mayor presencia de hombres en la organización responde en parte al tipo de actividades que realiza la compañía, tendencia que se aprecia en otras empresas del sector. No obstante, Aguas Andinas ha implementado distintas iniciativas y programas que apuntan a reducir esta brecha.

DOTACIÓN POR EMPRESA



DOTACIÓN AGUAS ANDINAS

CATEGORÍA PROFESIONAL	2013				2014			
	HOMBRE		MUJER		HOMBRE		MUJER	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ejecutivos	51	89%	6	11%	51	86%	8	14%
Jefatura	76	71%	31	29%	83	73%	30	27%
Profesional	263	69%	119	31%	268	67%	131	33%
Técnico	204	79%	53	21%	199	78%	56	22%
Administrativo	32	40%	49	60%	31	40%	46	60%
Operario	290	98%	7	2%	298	98%	7	2%
Subtotal	916	78%	265	22%	930	77%	278	23%
Total	1181				1208			

G4-LA1

Un aspecto a destacar es que durante 2014 se redujo el índice de rotación promedio. Esto presenta un valor agregado para la compañía, pues permite contar con una dotación estable y obtener los frutos de la inversión en capacitación y desarrollo, reteniendo la experiencia y expertise de cada trabajador.

ÍNDICE DE ROTACIÓN DE AGUAS ANDINAS

ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD	2013		2014	
	Nº EGRESOS	ROTACIÓN	Nº EGRESOS	ROTACIÓN
Hombre	74	6,3	79	6,5
Mujer	29	2,5	20	1,7
Total	103	8,7	99	8,2
Menor de 30	35	3,0	36	3,0
Entre 30 y 50	46	3,9	48	4,0
Más de 50	22	1,9	15	1,2
Total	103	8,7	99	8,2

\*Cálculo de rotación: Nº de egresos en 2014\*100/ Total de trabajadores al final del 2014.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

## 5.1\_GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO

Con el objetivo de generar las condiciones adecuadas de adaptabilidad a los cambios, desafíos y nuevas demandas que surgen desde la sociedad en el contexto de la industria, el Grupo Aguas implementó en 2013 el programa de Gestión Integral de Talento que busca entregar las herramientas necesarias para incentivar el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, alineando sus objetivos profesionales con la estrategia de la compañía.

Se compone de un conjunto de programas vinculados a los procesos de reclutamiento y selección, el sistema de evaluación de desempeño, los planes de desarrollo de carrera y formación, y los procesos de gestión del conocimiento.

## 5.1.1\_DESARROLLO DE CARRERA

## G4-LA11

Aguas Andinas procura generar las condiciones adecuadas para que cada colaborador encuentre dentro de la organización un ámbito de desarrollo profesional y personal. Con ese propósito, el sistema de evaluación de desempeño, denominado SGD-Creer, contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la compañía a través de un instrumento de gestión que permite detectar las brechas entre el desempeño actual y el esperado de cada trabajador, generando las instancias de planificación de carrera y desarrollo de talentos.

El sistema de evaluación aplica una metodología *Top-Down*, en conjunto con otras alternativas más sofisticadas como las evaluaciones 360°, para configurar el mapa de talentos de la compañía que permite identificar y proyectar los requerimientos organizacionales en puestos clave. Las personas mejor evaluadas pasan por un proceso de evaluación en profundidad, denominado *Assessment Center*, que es realizado por una empresa externa y permite conocer con mayor detalle las fortalezas, debilidades, expectativas laborales y oportunidades de mejora.

Finalmente, las evaluaciones de desempeño son un medio para que el área de Desarrollo Organizacional pueda generar planes de desarrollo de carrera y formación individuales, que permiten reducir las brechas de competencias necesarias para cumplir con las expectativas de cada función y cargo, teniendo en cuenta la estrategia de la organización.

Asimismo, potencia la promoción y movilidad interna de las personas que han demostrado su potencial de desarrollo en la compañía bajo el principio de la meritocracia, equidad e igualdad de oportunidades.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2014

TOTAL DE TRABAJADORES*		Nº DE EVALUADOS	%
Mujeres	269	256	95%
Hombres	910	888	98%
<b>Total</b>	<b>1.179</b>	<b>1.144</b>	<b>97%</b>

\*Se considera la dotación al 31 de agosto de 2014, debido a la fecha de realización de la evaluación de desempeño.



G4-LA10

**Aguas Andinas adquirió un compromiso con sus trabajadores en materia de apoyo en la última etapa de sus carreras y recambio generacional**, que consiste en un Programa de Retiro Voluntario, que promueve la calidad de vida tomando en cuenta las distintas necesidades e intereses que surgen en esta etapa de la vida. Si bien, durante 2014 no hubo personas acogidas a este programa, éste ofrece un paquete de beneficios a quienes se encuentran cercanas a la edad de jubilación y opten por el retiro voluntario. Este beneficio también se encuentra disponible para aquellos trabajadores que se encuentran con problemas de salud invalidantes, bajo misma lógica de promover la calidad de vida de los trabajadores de la compañía.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES



## 5.1.2 \_DESARROLLO DE TALENTOS

## G4-LA10

El desarrollo de talentos y la entrega de capacitación, constituyen un pilar estratégico para la sustentabilidad de Aguas Andinas. La compañía cuenta con una serie de programas en tres categorías generales: técnico, normativo y conductual, que se enmarcan dentro del plan anual de capacitación.

El plan se construye en base a tres fuentes principales de información:

- La detección general de necesidades de capacitación (DNC).
- El sistema de gestión del desempeño, Crecer.
- El levantamiento de necesidades puntuales que puedan surgir dentro del año.

La DNC de cada área se realiza en forma bianual, y la información levantada se incorpora y ejecuta dentro de los dos años siguientes, en base a la prioridad y urgencia del requerimiento.

Durante 2014, fueron más de 2.400 los trabajadores que participaron de los programas de capacitación, donde el foco estuvo puesto principalmente en cubrir necesidades técnicas específicas, para lo cual se elaboraron cursos innovadores en relación a la gestión de activos y eficiencia hidráulica. Por otro lado, se continuó capacitando y nivelando el conocimiento técnico a nivel de operadores y técnicos a través de los diplomados corporativos que desarrolla Aguas Andinas para abordar temas como el tratamiento de aguas y la operación de plantas.

Otro foco importante de capacitación se vincula a la prevención de riesgos, incorporando un programa de reglas que salvan vidas, dirigido a todos quienes trabajan en terreno, el cual continuará durante el 2015. Además, se incorporaron capacitaciones en el ámbito de derechos fundamentales, ética y prevención de delitos y habilidades blandas.

## HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES EN AGUAS ANDINAS

## G4-LA9

CATEGORÍA LABORAL	2013			2014		
	Nº DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO POR COLABORADOR	Nº DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO POR COLABORADOR
Ejecutivos	57	2.137	37	59	3.662	62
Jefatura	107	5.543	52	113	11.036	98
Profesional	382	23.687	62	399	26.728	67
Técnico	257	14.609	57	255	8.994	35
Administrativo	81	7.525	93	77	6.910	90
Operario	297	10.187	34	305	11.343	37
<b>Total</b>	<b>1181</b>	<b>63.689</b>	<b>54</b>	<b>1208</b>	<b>68.673</b>	<b>57</b>

## PLAN DE EXCELENCIA

Con más de dos años desde su creación, el Plan de Excelencia se ha consolidado como una herramienta de gestión y una metodología de trabajo que potencia la mejora continua, centrándose en los ámbitos de eficiencia, calidad y seguridad laboral.

Este logro se debe en parte a la creación del grupo de trabajo Excelencia 2.0, que se convirtió en un canal de comunicación frecuente con distintas áreas y niveles jerárquicos de la compañía, que ha servido para intercambiar experiencias y oportunidades de mejora, aprovechando posibles sinergias. Los tres conceptos clave a los que apunta esta metodología son:



La identificación de tareas y responsabilidades así como la medición de la calidad de ejecución (mediante supervisión directa), con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.



El levantamiento de palancas o iniciativas de mejora por todos los miembros de los equipos de trabajo.



El logro de un cambio cultural hacia una mayor participación de todos los estamentos de la compañía.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

### 5.1.3 \_GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El propósito fundamental del Programa de Gestión del Conocimiento (GeCon) es levantar, preservar y compartir el conocimiento clave y estratégico que existe en la compañía en el marco de los procesos y la experiencia individual de sus trabajadores, poniendo el conocimiento a disposición de la organización y posibilitando la generación de sincronías, trabajo en equipo e innovación.

GeCon se apoya en la tecnología y los recursos digitales, convirtiéndose en una herramienta de intercambio dinámico de conocimiento que permite conectar a las distintas áreas de la organización de manera más rápida, flexible y eficaz. Los tres pilares principales que componen el GeCon son: los Dominios de Conocimiento, los Entornos Colaborativos y la Biblioteca Digital.

La iniciativa Dominios de Conocimiento consiste en un conjunto de herramientas y plataformas web que permiten interactuar con expertos de otros países y/o localidades. Es una manera efectiva de compartir el conocimiento técnico y académico, al igual que toda la experiencia de los miembros de la red global del grupo.

La Biblioteca Digital reúne todas las publicaciones y documentos digitales que tiene Aguas Andinas junto a diversas revistas internacionales sobre agua y medio ambiente, y se mantiene permanentemente actualizada.

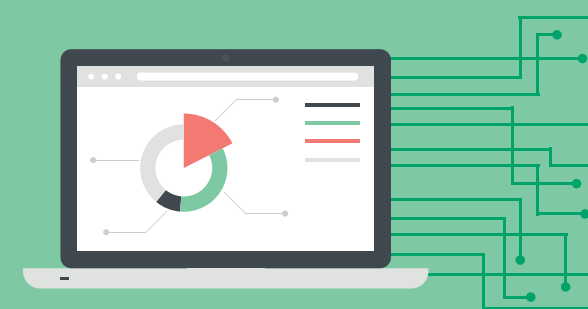
El tercer pilar del GeCon es el desarrollo de Entornos Colaborativos, que incluye la creación de comunidades al interior de la organización, que constituyen grupos de trabajo para desarrollar proyectos y trabajar en temas de alta relevancia estratégica para la compañía. En la actualidad, existen cuatro comunidades principales, Excelencia 2.0, Integrados, Regulación y Comités de Gestión.

Este 2015 se lanzarán las comunidades Emerge, orientada al fomento de proyecto de innovación, y la Comercial No Regulado, que pretende generar nuevas oportunidades en ventas cruzadas para el Grupo Aguas. Además, se iniciará un proyecto de Mapa de Riesgos en el marco de la comunidad Integrados.



#### DOMINIOS DE EXCELENCIA

- ✓ Actualmente cuentan con 157 usuarios.
- ✓ 67% usuarios activos en el año.
- ✓ Cerca de 11 mil páginas vistas.
- ✓ 285 acciones realizadas en el año.



#### BIBLIOTECA DIGITAL

- ✓ Actualmente cuenta con 262 usuarios.
- ✓ Más de 1.370 publicaciones disponibles.
- ✓ 61 revistas disponibles.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

COMUNIDADES  
GRUPO AGUAS

## Excelencia 2.0

Espacio creado para dar soporte en las áreas transformadas por el plan de Excelencia, convirtiéndose en canal de comunicación de dicho plan y repositorio de toda la documentación generada por el mismo.

**Compuesta por 131 usuarios**

## Integrados

Puesta en marcha de 5 Proyectos de interés para la compañía: Gestión de activos, eficiencia Energética, Derechos de Agua, Control On Line Calidad AP y Teletrabajo

**Compuesta por 115 usuarios**

## Regulación

Espacio en el que se gestiona el flujo de comunicación entre la SISS y la compañía, además de diversa documentación de VI proceso tarifario ya culminado.

**Compuesta por 133 usuarios**

## Comités de Gestión

Plataforma de soporte de los Comités de Gestión de Aguas Andinas, coordinada desde la Gerencia General de la compañía.

**Compuesta por 14 usuarios**



## ENTORNOS COLABORATIVOS

- ✓ A la fecha cuentan con 262 usuarios.
- ✓ Se generaron 3.780 nuevos contenidos y se realizaron más de 3.800 acciones en el año.
- ✓ Se realizaron 21 talleres para dinamizar el funcionamiento de las comunidades.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

## 5.2\_DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

## G4-EC6

La compañía promueve y respeta el criterio de meritocracia e igualdad de oportunidades, reconociendo que es fundamental para una gestión eficaz contar con un recurso humano calificado, diversificado y motivado. La política de compensaciones de la compañía define los procedimientos de contratación, promoción y evaluación anual y se aplica de manera equitativa sin discriminación alguna, sea de género o alguna otra distinción del personal.

Como parte de un holding internacional, la alta dirección de Aguas Andinas cuenta con cuatro altos ejecutivos de nacionalidad española, siendo el resto de nacionalidad chilena. Su contratación y/o promoción interna están basadas en méritos y competencias, sin que existan procedimientos que privilegien la contratación de unos sobre otros.

## G4-LA13

En materia de remuneraciones, las diferencias que se aprecian entre las rentas medias de hombres y mujeres dicen relación con factores tales como la antigüedad y bonos de asignación por zonas, turnos o trabajos en días festivos o día empresa, que por lo general no son realizadas por mujeres. Si bien, esta diferencia es menor a la que existe a nivel nacional, donde según la Superintendencia de Pensiones habría sido de un 20% durante 2013<sup>(1)</sup>, sin duda representa un desafío para la organización.

## G4-54, G4-55

La relación entre la remuneración de la persona mejor pagada de la compañía y la remuneración promedio es de 2,8. En cuanto al incremento porcentual de las remuneraciones, no se observan variaciones significativas entre el incremento promedio de la dotación (8,7%), en relación al incremento de la categoría que recibe el mayor ingreso (8%).

<sup>(1)</sup> Para mayor información ver: Informe Sistema de Integración de Principios de Pacto Global 2014.

## RELACIÓN SALARIO BASE PROMEDIO\* DE MUJERES RESPETO AL DE HOMBRES

CATEGORÍA PROFESIONAL	2013			2014		
	SALARIO BASE HOMBRES	SALARIO BASE MUJERES	RELACIÓN SALARIAL	SALARIO BASE HOMBRES	SALARIO BASE MUJERES	RELACIÓN SALARIAL
Ejecutivos	5.079.962	4.175.261	82%	5.479.811	4.517.819	82%
Jefatura	2.911.803	2.572.498	88%	3.167.347	2.685.277	85%
Profesional	1.956.891	1.600.664	82%	2.074.517	1.715.646	83%
Técnico	1.236.697	1.030.399	83%	1.344.391	1.096.770	82%
Administrativo	968.669	1.144.202	118%	1.066.959	1.280.851	120%
Operario	963.593	875.139	91%	1.056.741	959.808	91%
<b>Total</b>	<b>1.582.881</b>	<b>1.519.569</b>	<b>96%</b>	<b>1.726.636</b>	<b>1.645.418</b>	<b>95%</b>

\* Renta bruta promedio rol general

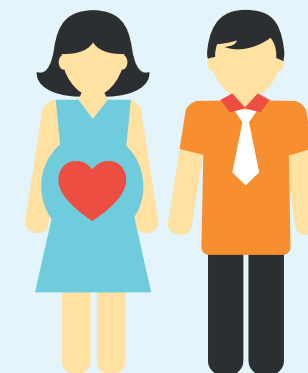
## CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Con la convicción de convertirse en un referente en temas de calidad de vida, conciliación familiar e igualdad, la compañía comenzó a trabajar durante 2014 en la implementación de la Norma Chilena 3262 sobre Sistemas de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal, en el marco del programa Equilibra.

De esta forma, pretende mantener y mejorar las condiciones y oportunidades de desarrollo para todos los trabajadores de la compañía, independiente del género. Al finalizar el año se logró realizar la auditoría interna de la norma, siendo el objetivo planteado para el 2015 lograr la certificación y convertirse en una de las primeras compañías a nivel nacional en dar este salto.

## G4-LA3

En particular la compañía se ha preocupado de generar las condiciones de apoyo para las trabajadoras que se encuentran en los primeros años de maternidad. En este sentido, además de contar con una sala cuna y jardín infantil para hijos hasta 5 años de edad, se entrega un apoyo económico, con el propósito de apoyarlas en el cuidado de los hijos. Como resultado, de las 19 mujeres que se tomaron el postnatal en 2014, el 100% de ellas se reintegró a sus actividades laborales en forma normal.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

5.3\_RELACIONES  
LABORALES Y CULTURA  
ORGANIZACIONAL

Para Aguas Andinas es fundamental estar en sintonía con las necesidades y preocupaciones de cada uno de sus trabajadores, y para ello es necesario establecer un ambiente de respeto y confianza, generando espacios de diálogo directo y cercano al interior de la compañía.

**G4-LA4, G4-11**

En la actualidad, las relaciones formales entre la compañía y sus trabajadores se encuentran mediadas por seis sindicatos que representan a 977 personas, lo que equivale a un 81% de la dotación total. Por otra parte, existen distintos convenios colectivos, que establecen entre otras cosas, un plazo de un mes para incorporar cambios operativos en la organización.

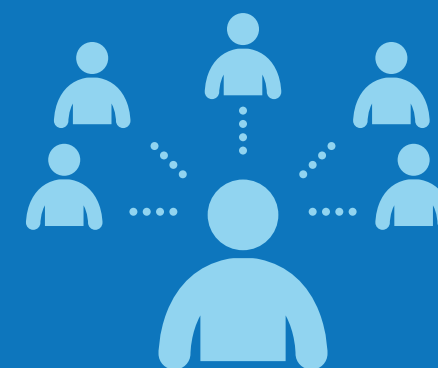
Durante 2014, la compañía vivió un proceso de negociación colectiva, que a pesar de no estar exento de momentos difíciles, como la toma durante una semana del edificio corporativo y otros recintos comerciales, concluyó con un diálogo, que permitió que avanzaran las negociaciones lográndose un acuerdo entre las partes. Entre los principales acuerdos alcanzados destacan el incremento del sueldo base y la incorporación de aguinaldos.

Es preciso destacar que, el proceso de negociación en el caso de los sindicatos de Aguas Cordillera se realizó en un ambiente cordial, a través de mesas de trabajo, donde se logró finalmente llegar a los mismos acuerdos alcanzados con los demás.

Aguas Andinas aspira construir relaciones de confianza de cara al futuro, mejorando el diálogo, las relaciones cotidianas y la cercanía con sus trabajadores. El éxito de la compañía depende del aporte de cada miembro de la organización y de que el esfuerzo sea compartido y vaya en la misma dirección.

## TRABAJADORES CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS 2014

CONVENIO COLECTIVO	AÑO SUSCRIPCIÓN	TRABAJADORES SUSCRITOS	PORCENTAJE DE LA DOTACIÓN
Sindicatos 1 y 2 Aguas Andinas	ago-14	521	43%
Sindicato de profesionales y técnicos Aguas Andinas	ago-14	324	27%
Sindicato 1 Aguas Cordillera y Manquehue	dic-14	35	3%
Sindicato 2 Aguas Cordillera y Manquehue	dic-14	52	4%
Sindicato de trabajadores y supervisores Aguas Cordillera y Manquehue	dic-14	45	4%
Contratos Individuales		231	19%
<b>Total</b>	<b>1.208</b>	<b>100%</b>	



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

## 5.4\_SALUD Y SEGURIDAD LABORAL



Operar bajo los más altos estándares que garanticen la salud y seguridad de los trabajadores y contratistas, es un valor fundamental para Aguas Andinas, donde se promueve la internalización de una serie de valores, principios, actitudes y prácticas orientadas a incorporar una cultura preventiva y conductas de autocuidado en todo el personal de la organización. Esto se refleja en la Política de Salud y Seguridad y el Plan Estratégico de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), certificados bajo la Norma OHSAS 18.001, que operan en el marco del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio ambiente de la compañía. Las líneas estratégicas de la Política de Salud y Seguridad, que guían el Plan Estratégico, sus metas y acciones concretas para el periodo 2015-2016, consisten en:

- ✓ 1. La reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
- ✓ 2. Tolerancia cero en la exposición a riesgos, esto incluye a subcontratistas.
- ✓ 3. La integración de la función de prevención en las actividades del negocio.

La gestión de la estrategia se apoya en una estructura organizacional que es liderada por el comité de PRL, compuesto por el gerente general y los gerentes corporativos, que delegan las directrices, planificación de las actividades, responsabilidades, prácticas y procesos, además de los recursos necesarios para implementar y alcanzar las metas propuestas a distintos comités funcionales presentes en cada filial.

Por otra parte, la gestión de la prevención de riesgos cuenta con el apoyo de los 13 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad formalmente constituidos, que representan en su conjunto al 100% de la dotación. Conformados por seis representantes de los trabajadores y seis de la dirección, tienen la responsabilidad de realizar acciones de común acuerdo conducentes a prevenir y controlar los riesgos laborales generados en la ejecución de procesos y operaciones.

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE ACCIDENTES O ENFERMEDADES PROFESIONALES

## G4-LA7

TIPO DE TRABAJADOR	RIESGO IDENTIFICADO
Operador de Planta de Agua Potable	Exposición a gas cloro; trabajos en espacios confinados.
Mantenedor de Equipos	Exposición a gas cloro; contacto con productos químicos; fallas en el izaje de equipos; intervención de equipos energizados; ingreso a espacios confinados.
Operador de Transporte de Agua Potable	Exposición a gas cloro; contacto con productos químicos; traslados por vía pública e ingreso a espacios confinados.
Operador de Planta de Tratamiento de Aguas Servidas	Exposición a agentes biológicos; fallas en el izaje de equipos
Operador de Mantenimiento de Redes de Aguas Servidas	Exposición a recibir golpes por el ingreso a espacios confinados; accidentes en trabajos en la vía pública.

Se han identificado los riesgos principales de accidentes o enfermedades profesionales, a modo de establecer las líneas de acción que garanticen la prevención. Para el caso de riesgo de exposición a gas cloro y productos químicos, la evaluación realizada por el organismo administrador Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) ha determinado que ésta se encuentra muy por debajo de los límites permisibles, siendo únicamente resultado de un evento de emergencia. En consecuencia, se han realizado cursos para el manejo de gas cloro en caso de emergencia (curso Hazmat), y se ha dotado al personal de los elementos necesarios, como trajes encapsulados con equipos de respiración autónoma, entre otros, además, de los dispositivos para contener o neutralizar fugas o derrames.

## G4-LA5

Por otra parte, durante 2014 se impulsó la campaña de Reporte de Incidentes y el Plan de Fortalecimiento de Las Reglas que Salvan Vidas, en alianza estratégica con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC).

## G4-LA6

Como resultado principal del esfuerzo conjunto de la dirección y de todos los trabajadores de la compañía en la ejecución del Plan Estratégico PRL y sus principios rectores de autocuidado y prevención, es que se mantiene por tercer año consecutivo la disminución de los accidentes y la tasa de accidentabilidad, logrando más de un 60% de reducción de la tasa en los últimos 3 años. Por otra parte, no se produjeron accidentes fatales.

El aumento del número de días perdidos por accidentes responde a un accidente grave ocurrido durante 2013 en Aguas Cordillera que tuvo efectos en la tasa de siniestralidad del 2014.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

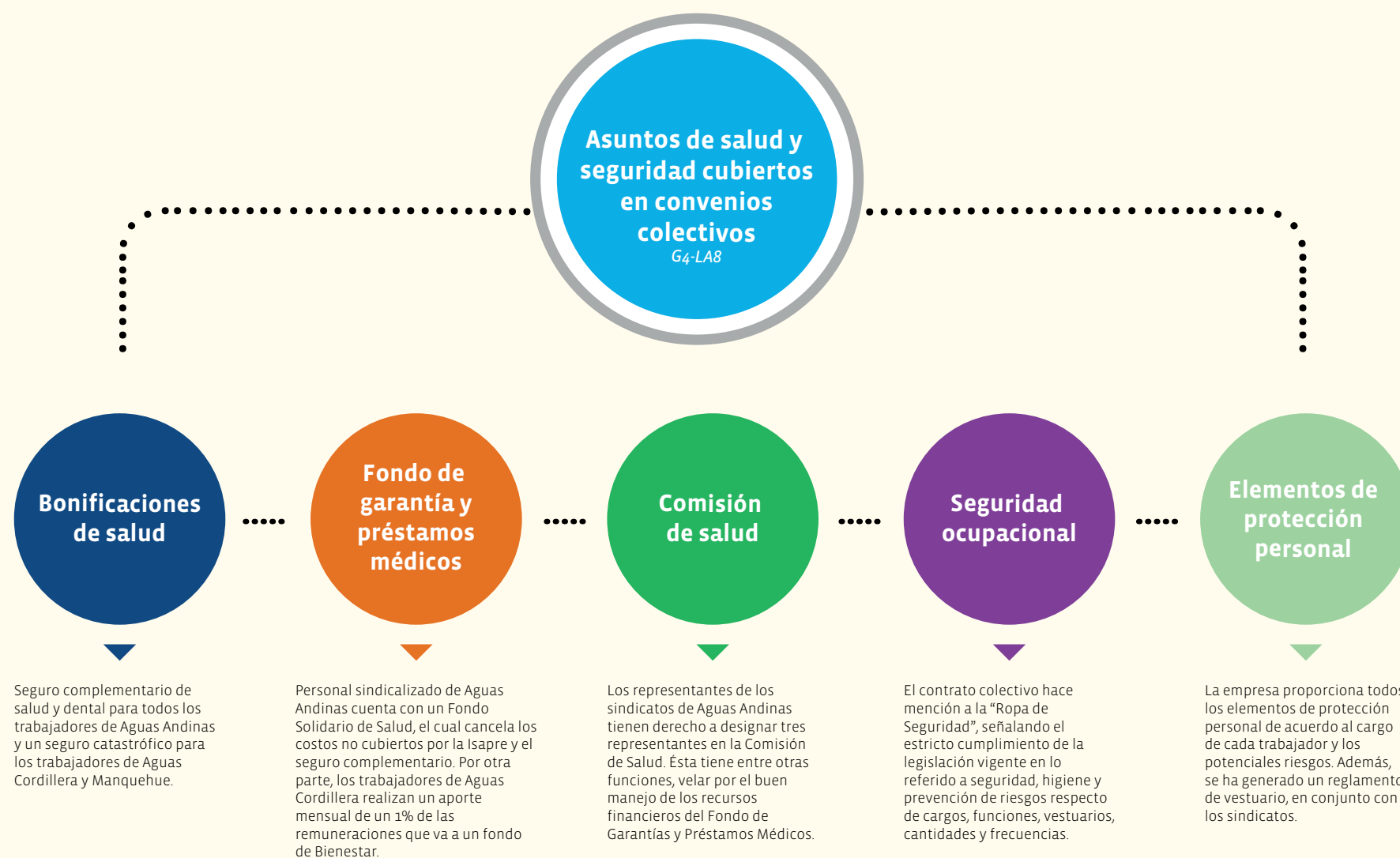
Sobre este Reporte



## 5\_ PRÁCTICAS LABORALES

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (SSO)<sup>2</sup>

EMPRESAS	N° ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO			N° DE DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES			TASA DE ACCIDENTABILIDAD			TASA DE SINIESTRALIDAD		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Aguas Andinas S.A.	20	15	12	290	143	139	1,98	1,47	1,14	28,70	13,97	13,20
Aguas Cordillera S.A.	4	5	1	13	199	223	3,02	3,89	0,81	9,82	154,81	181,10
Aguas Manquehue S.A.	0	0	2	0	0	36	0,00	0,00	10,53	0,00	0,00	189,50
<b>Grupo Aguas</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>303</b>	<b>342</b>	<b>398</b>	<b>2,06</b>	<b>1,71</b>	<b>1,26</b>	<b>26,06</b>	<b>29,20</b>	<b>33,34</b>



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



# 06

Cap\_

## RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTROS



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 6\_ RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

# 6 RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

## G4-12, G4-EC9

Aguas Andinas cuenta con sus proveedores y contratistas como aliados estratégicos en los procesos críticos de la compañía, como la construcción de grandes obras, gestión operativa, atención de emergencias y gestión comercial, entre otros.

Por lo mismo, es de alta relevancia para la compañía fortalecer el vínculo con sus más de 1.400 empresas proveedoras de bienes y servicios y con el centenar de empresas contratistas que aportan el trabajo de alrededor de 2.200 trabajadores subcontratistas, a través de relaciones basadas en la confianza, transparencia y valor compartido. Para ello, Aguas Andinas decidió avanzar en la reformulación de su Política de Proveedores, con el fin de fortalecer su sistema de gestión integral de proveedores. Durante 2014, se delineó la misión de la Gerencia de Abastecimiento e Inmuebles, incorporando nuevos objetivos, junto a la revisión y actualización de los procesos de compra. Este proceso contempla además la revisión de las políticas de sustentabilidad de proveedores y contratistas, así como también, la inclusión de las expectativas de proveedores, contratistas y los clientes internos de dicha gerencia.

## 01 Apoyo en la gestión comercial

- Contratista atención a clientes
- Contratista lectura de medidores

## 02 Apoyo en las operaciones

- Proveedores de insumos
- Mantenimiento plantas
- Mantenimiento Redes
- Mantenimiento hidráulico
- Mantenimiento infraestructura

## Producción de AP. y Depuración de AS.

## Agua potable

## Transporte y distribución de redes

## Agua servida

## 03 Gestión Integral de proveedores

- ✓ Sustentabilidad de la operación
- ✓ Relaciones de largo plazo y valor compartido
- ✓ Desarrollo de proveedores
- ✓ Gestión logística
- ✓ Evaluación de impacto
- ✓ Retroalimentación continua
- ✓ Planes de mejora

## PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE AGUAS ANDINAS

PROVEEDOR	NÚMERO
Proveedores nacionales de bienes y servicios	1.402
Empresas contratistas nacionales	107
Proveedores internacionales	25
<b>Total</b>	<b>11.534</b>

## TRABAJADORES SUBCONTRATISTAS

Total subcontratistas	2.212
-----------------------	-------

## PROPORCIÓN DEL GASTO 2012 EN PROVEEDORES LOCALES

PROVEEDOR	NÚMERO	%
Nacional	\$ 215.358.352	99,6 %
Extranjero	\$ 791.857	0,4 %
<b>Total</b>	<b>\$216.150.208</b>	<b>100 %</b>

## CAP\_01

Somos Aguas Andinas

## CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

## CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

## CAP\_04

Responsabilidad del servicio

## CAP\_05

Prácticas Laborales

## CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

## CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

## CAP\_08

Desempeño económico y financiero

## CAP\_09

Sobre este Reporte



## 6\_ RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

### 6.1\_PLAN INTEGRAL DE PROVEEDORES

El Plan Integral de Proveedores tiene como finalidad mejorar la calidad, productividad y competitividad en la cadena de valor de Aguas Andinas, generando condiciones óptimas para el desarrollo de proveedores, elevando los estándares de calidad y servicio, alineando los objetivos y disminuyendo los riesgos propios de la gestión de subcontrataciones. En particular el plan pretende:

- ✓ Impulsar y desarrollar un proceso de mejora continua al interior de los proveedores, aumentando su competitividad.
- ✓ Fomentar la asociación y cooperación entre grupos de proveedores para lograr mejor posición en los procesos de negociación.
- ✓ Disminuir los costos en la cadena de suministro.
- ✓ Garantizar el suministro de bienes y servicios al cliente interno.

Asimismo, se destaca el desarrollo logrado en el sistema SAP, en el contexto del programa Maestro de Proveedores, donde se los categorizó según su actividad, con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión. Por otra parte, se perfeccionó el control en el proceso de compras, mejorando las comunicaciones con proveedores y los procesos de pago.

#### 6.1.1\_PLAN DE DESARROLLO DE PROVEEDORES

El Plan de Desarrollo de Proveedores (PDP) se lanzó a fines de 2013, en el marco del Plan Integral de Proveedores, con el objetivo de fortalecer la posición competitiva de los proveedores de Aguas Andinas en el mercado, asegurando su permanencia y mantención en el tiempo. El PDP incluyó inicialmente a 20 proveedores y contratistas, bajo tres líneas principales de acción<sup>(1)</sup>: calidad, gestión ambiental y prevención de riesgos.

El plan cuenta con una fase de diagnóstico, donde se definen los criterios a evaluar, se miden las brechas y se elabora un plan de desarrollo para cada proveedor. La segunda fase consiste en la implementación del plan, la reducción de brechas y la instalación de capacidades en proveedores.

Durante 2014, hubo avances significativos en la implementación del plan, donde se logró el cumplimiento en materia de calidad bajo el estándar de la norma ISO 9.001, en particular en relación a procesos e información de compras, verificación de productos comprados y evaluación de los proveedores. Por otra parte, se mejoraron los controles a proveedores en materia laboral, prevención de riesgos y calidad del servicio, gracias al desarrollo de un nuevo proceso de licitación que incorpora dichos criterios.

La etapa de desarrollo del PDP continuará durante 2015, a fin de cerrar las brechas identificadas en los 20 proveedores que participan del plan. Además, se pretende iniciar un nuevo proceso de PDP con un grupo de proveedores de camiones aljibes, que son estratégicos ante la eventualidad de un corte del suministro de agua potable.

#### 6.1.2\_LICITACIONES TRANSPARENTES Y COMPETITIVAS

Una gestión eficiente y efectiva del proceso de compras es fundamental para el éxito de la compañía, pues permite ahorrar costos en tiempo y recursos, satisfaciendo los requerimientos internos. Este proceso incluye el análisis de necesidades internas y la planificación de compras, la solicitud y evaluación de ofertas, la selección del proveedor y negociación de condiciones. Además, luego de formalizar el acuerdo, se realizan las actividades de seguimiento y evaluación de cumplimiento.

Al ser una compañía regulada, las compras de montos superiores (UF 5.000) se gestionan mediante procesos de licitación pública, transparentes y competitivos, publicando las bases a través de medios masivos, con el objeto de atraer al mayor número de interesados.

Para la gestión 2015, Aguas Andinas se propuso presentar el plan anual de gastos e inversiones de la compañía, para que sus proveedores y contratistas conozcan con anticipación cuáles serán los requerimientos futuros y así puedan planificarse de manera oportuna. Con esta medida, se busca mejorar la participación y competitividad de sus proveedores bajo el criterio de “ganar-ganar”.

### Portal de Proveedores

Aguas Andinas ha puesto especial énfasis en la gestión eficiente del pago a proveedores, para que planifiquen y programen sus compromisos comerciales, laborales y financieros de manera oportuna. Durante 2014, se implementó el Portal Proveedores, el cual facilita información en línea respecto del estado de facturación. Asimismo, se está desarrollando la función de información y publicación de todos los procesos de licitación de la compañía a través de esta plataforma.



<sup>(1)</sup> Teniendo como referente la Norma Chilena 2029, de gestión de calidad.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 6\_ RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

### 6.2\_PROMOVIENDO UNA CONDUCTA RESPONSABLE EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Para Aguas Andinas es fundamental promover una conducta responsable con las personas y el medio ambiente de manera transversal en la cadena de valor. En consecuencia, además de exigir una conducta acorde al Código de Ética de Aguas Andinas, se evalúa y monitorea constantemente a los distintos proveedores y contratistas, identificando oportunidades de mejora y promoviendo buenas prácticas en toda la cadena de suministro.

Los procesos de licitación son la primera instancia de evaluación de proveedores, donde se solicita una serie de antecedentes a cada organización. Sin perjuicio del irrestricto cumplimiento normativo aplicable<sup>(2)</sup>, el proveedor que se adjudica una licitación debe cumplir con el “Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas del Grupo Aguas y Empresas Relacionadas”, respetando los requerimientos documentales que éste establece. Adicionalmente, existe un departamento de inspección de obras que vela por la correcta ejecución de los proyectos que incluyen obras civiles.

#### G4-LA14, G4-LA15, G4-HR10, G4-HR11, G4-EN32, G4-EN33, G4-SO9, G4-SO10

Por otra parte, la compañía realiza evaluaciones anuales a un conjunto de proveedores, en el marco del cumplimiento de la norma ISO 9.001. Para el período 2014, se evaluaron 78 proveedores bajo criterios de calidad del servicio proporcionado, cumplimiento normativo de prevención de riesgos y control y minimización del impacto al medio ambiente. Del total de proveedores evaluados, ninguno presentó impactos negativos significativos, que pudiesen afectar la continuidad de las operaciones de la compañía.

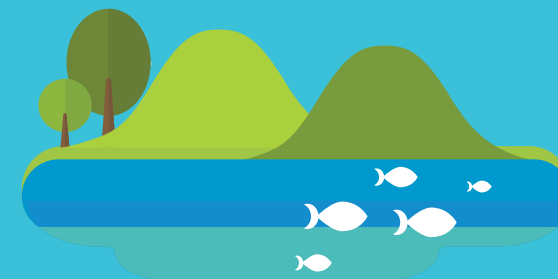
En caso de encontrar brechas en relación al estándar que exige Aguas Andinas, se establecen planes de mitigación consensuados con el proveedor para resolver estos riesgos en forma adecuada y oportuna. A la fecha no se ha tenido que recurrir a la desvinculación de algún proveedor por incumplimientos.

#### 6.2.1\_SALUD Y SEGURIDAD DE CONTRATISTAS

El desarrollo e integración de una cultura de prevención y una gestión eficiente de los riesgos laborales es una prioridad estratégica y un compromiso que Aguas Andinas traspasa a toda su cadena de valor. Para ello, se trabaja con las empresas contratistas a través de la formación y traspaso de buenas prácticas que previenen accidentes y enfermedades laborales.

Durante 2014, se realizó el VI Encuentro Anual de Empresas Contratistas, donde el énfasis se puso en el programa Reglas que Salvan Vidas y en mejorar las competencias de los trabajadores de empresas contratistas en riesgos críticos tales como trabajos en altura, ingreso a espacios confinados, entre otros.

Se creó un comité que reúne a ejecutivos de Aguas Andinas y empresas contratistas para tomar decisiones estratégicas en materias de seguridad y salud laboral. Asimismo, se continuó con el plan piloto del modelo de gestión documental y verificación en terreno del cumplimiento de empresas contratistas en materia de salud y seguridad.



#### PROGRAMA DE FORMACIÓN “REGLAS QUE SALVAN VIDAS”

1. No transitar bajo cargas suspendidas.
2. Trabajo en altura e identificación de riesgos.
3. Trabajos en espacios confinados y riesgos asociados.
4. Trabajos en zanjas.
5. Ausencia de fuentes de energía.
6. Situarle lejos de maquinaria y vehículos en movimiento.
7. Antes de girar o retroceder, señaliza, reduce velocidad y mira por los espejos.
8. Los efectos del alcohol u otras drogas.
9. No ocupes teléfonos u otros dispositivos de comunicación al manejar.
10. Asegúrate que no exista riesgo de incendio o explosión al realizar trabajos en caliente.

<sup>(2)</sup> En particular, con aquello dispuesto en la Ley 20.123 sobre sub-contratación y el Decreto Supremo N°40, sobre prevención de riesgos profesionales. Asimismo, es una condición obligatoria cumplir con todos los pagos de cotizaciones previsionales de los funcionarios de la empresa proveedora de servicios.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



# 07

Cap\_

## RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 7\_ RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS

# 7\_ RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS

A través de su plan de relacionamiento con la sociedad, Aguas Andinas aborda formalmente la gestión de los impactos de sus instalaciones en las comunidades vecinas. Del mismo modo, ha desarrollado programas que contribuyen a fortalecer sus capacidades y posibilidades de desarrollo.

## 7.1 GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA COMUNIDAD

### G4-EC7, G4-EC8

Existen diversas externalidades positivas que surgen a partir de la gestión eficiente del ciclo integral del agua que generan un aporte a la calidad de vida de las personas, la sociedad y el cuidado del medio ambiente. Las inversiones significativas en infraestructuras que ha realizado Aguas Andinas y que permiten lograr una cobertura de tratamiento del 100% de las aguas servidas de la Región Metropolitana, impidiendo que aguas no tratadas se reintegren a los cursos de agua y sean utilizadas para el riego de productos alimenticios que consume la población, evitando así la transmisión de enfermedades como la Hepatitis, Tifus, Cólera, entre otros.

### G4-SO2 y G4-SO10

No obstante, toda actividad también está sujeta al riesgo de provocar ciertas externalidades negativas, y con ello se establece la responsabilidad en torno a la correcta identificación, gestión y mitigación de los mismos.

Los principales impactos de la compañía se relacionan con el proceso de tratamiento de aguas servidas y gestión de los biosólidos. En particular, por la generación de olores, la atracción de vectores en rellenos sanitarios o canchas de secado y la emisión de material particulado por el paso de camiones en caminos no asfaltados. Dichos impactos son monitoreados en forma constante y mitigados a través de diversas iniciativas.



### MONITOREO Y GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA CADENA DE VALOR

IMPACTO	MEDIDA	OBJETIVO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO LOGRADO
Emisión Olores	Mitigación: aplicación de productos químicos (catalizador) para minimizar la emisión de gases odorantes en secado de biosólidos (19.860 Lts. Aplicados en centro el rural en 2014).	Más allá del cumplimiento legal.	Sí
Emisión Olores	Mitigación: reutilización agrícola en zonas apartadas de la población (141.104 Ton esparcimiento en 2014).	Mantener cumplimiento normativo.	Sí
Emisión Olores	Mitigación: uso de camiones que evitan la emisión de olores. Los contratistas cuentan con 18 camiones sellados y estancos para el transporte de biosólidos	Mantener cumplimiento normativo.	Sí
Emisión Olores	Mitigación: proceso de secado solar y biosecado, para minimizar acopios (105.387 Ton de biosólido ingresado a el rural).	Mantener cumplimiento normativo.	Sí
Emisión Olores	Mitigación: procedimientos de manejo de biosólidos. En invierno se efectúa biosecado (compostaje incompleto) y en verano, se realiza secado solar.	Más allá del cumplimiento legal.	Sí
Vectores	Mitigación: programa anual de control vectores, a través de un plan de fumigación realizado por empresa especializada. Seguimiento realizado por centro de manejo de plagas de la Universidad de Chile.	Mantener cumplimiento normativo.	Sí
Material Particulado	Mitigación: compensación de emisiones. Evaluación de emisión de pm10.	Mantener cumplimiento normativo.	Sí
Material Particulado	Prevención: reducción de velocidad de camiones en caminos no asfaltados.	Mantener cumplimiento normativo.	Sí

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



7\_ RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS



7.1.1\_RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES VECINAS

El programa Buen Vecino es una iniciativa que busca establecer relaciones con las comunidades aledañas a las principales instalaciones de agua servidas y del Centro de Gestión Integral de Biosólidos para promover su desarrollo.

El programa nace en 2014 con dos iniciativas principales: las Mesas de Trabajo y los Fondos Concursables, ambas dirigidas a las comunidades vecinas a las plantas de tratamiento La Farfana y Mapocho-Trebal (Casas Viejas, La Farfana, Comité de Allegados de La Farfana, Maipú Urbano y el Trebal), al igual que aquellas vecinas al Centro de Gestión de Biosólidos El Rutal (Rungue y Montenegro).

Asimismo, y como parte de la estrategia comunitaria de Aguas Andinas existen programas de desarrollo que se traducen en ayuda concreta dirigida a organizaciones sociales y comunidades vulnerables que se encuentran en las localidades aledañas a dichas instalaciones.

MESAS DE TRABAJO Y RELACIONAMIENTO

G4-EC7, G4-EC8

Las mesas son una instancia formal de diálogo, constituidas por representantes de la comunidad y la compañía. Con una periodicidad mensual, en las mesas de trabajo se aborda el comportamiento operativo de las instalaciones de Aguas Andinas, las medidas adoptadas por la empresa en el caso que se hayan producido impactos no deseados y también se deja constancia de la retroalimentación de parte de los vecinos. Además, se aborda el avance de los programas y proyectos que la compañía está desarrollando en conjunto con los vecinos.

Con el tiempo, esta instancia ha permitido detectar dificultades o molestias de manera temprana y generar acuerdos entre la compañía y la comunidad.

Como una manera de fortalecer el trabajo de la mesa y gestionar eventuales molestias ocasionadas de manera oportuna, la compañía implementó una línea telefónica gratuita “Aló Vecino” que funciona las 24 horas.

Esta línea está asociada a un programa de gestión de olores que cuenta con el apoyo de expertos del Centro Nacional del Medio Ambiente (CENMA) de la Universidad de Chile, quienes constatan en terreno el origen y fuente de los olores (producto de los procesos de Aguas Andinas o de externos), así como su intensidad. Estos profesionales se ponen en contacto con la persona que hizo la llamada y le explican a qué fuente corresponde el olor percibido.

NÚMERO DE RECLAMOS 2014 (ALÓ VECINO)

Centro	Nº llamados	Nº resueltos
PTAS La Farfana	41	100%
PTAS Mapocho Trebal	1	100%
CGIB El Rutal	100	100%



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 7\_ RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS

### APOYO A COMUNIDADES RURALES: PROGRAMA NACIONAL DE AGUA POTABLE RURAL

#### G4-EC8

Aguas Andinas es un activo colaborador del sector rural de la Región Metropolitana a través del Programa Nacional de Agua Potable Rural que impulsa el Ministerio de Obras Públicas con el fin de contribuir al desarrollo, integración social y calidad de vida de las comunidades rurales.

El Convenio vigente comprende el período 2013 - 2015 donde la empresa actúa como unidad técnica que presta asistencia y asesoría a las 104 organizaciones comunitarias responsables de la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable en operación. Aguas Andinas comparte su experiencia y conocimiento en materia de salud y seguridad, administración y finanzas, apoyo para la superación de emergencias, entre otros.

Adicionalmente, la compañía efectúa la contratación e inspección de estudios, diseños de ingeniería y construcción de obras sanitarias, para ampliar la cobertura de agua potable en las zonas rurales por mandato de la Dirección de Obras Hidráulicas. Durante 2014, se desarrollaron diversos diseños de ingeniería para nuevas obras de mejoramiento y cobertura por más de 7.370 millones de pesos, que se implementarán durante 2015.

Asimismo, se concretaron inversiones por 4.075 millones, principalmente destinados a la construcción de obras de mejoramiento de servicios, ampliación de cobertura y construcción de sondajes, con el foco puesto en los sectores mayormente afectados por el déficit hídrico que afecta a la zona central del país.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





## 7\_ RESPONSABILIDAD CON LAS COMUNIDADES VECINAS

### 7.2\_APORTE AL DESARROLLO LOCAL

#### FONDOS CONCURSABLES

##### G4-SO2 y G4-SO10

Los fondos concursables nacen en 2006 y abarcan las comunas de Padre Hurtado, Maipú, Pudahuel y Tiltil.

A través de este programa se busca que las organizaciones sociales desarrollen proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de su comunidad. En esta línea, se han establecido criterios de evaluación que permiten seleccionar aquellos proyectos que cumplen con requisitos de asociatividad, sustentabilidad y desarrollo comunitario.

Los proyectos son presentados ante un jurado y secretaría técnica, que se encargan de evaluar la idoneidad y factibilidad. Durante 2014, se financiaron 77 proyectos, con una inversión superior a los 145 millones de pesos. Con éstos, se suman 374 proyectos financiados desde el inicio del programa, con más de 758 millones invertidos.

#### PROGRAMA AVANZA

##### G4-SO1

Como una manera de profundizar el compromiso con el desarrollo sustentable de las comunidades vecinas, la compañía inició el proyecto de emprendimiento local AVANZA, en conjunto con la fundación ACCIÓN.

Esta iniciativa fomenta la creación de valor compartido en la relación empresa-comunidad en el marco de relaciones ganar-ganar, con el foco puesto en fortalecer y desarrollar emprendimientos asociados a la cadena de valor de la compañía, mejorando la calidad de vida y el entorno en que se encuentran insertas estas comunidades. Basado en el concepto de co-creación, co-responsabilidad y sustentabilidad, se trabaja en la comunidad con y desde los emprendedores, sus potencialidades de desarrollo y sus ideas de emprendimiento.

Durante 2014, Aguas Andinas comenzó a trabajar con la comunidad de El Trebal y durante el segundo semestre se realizó la evaluación preliminar para determinar el tipo de emprendimientos que podrían incorporarse a la cadena de valor de Aguas Andinas. Se realizaron actividades participativas con vecinos para identificar las capacidades instaladas en la comunidad, y determinar líneas de trabajo. Una vez definidas, éstas fueron presentadas a la comunidad para su inscripción y participación en el programa. Las personas inscritas deberán asistir a un proceso de capacitación, que servirá para desarrollar su plan de negocios y postular al capital semilla de Aguas Andinas.

Para el 2015, se espera completar el programa con la comunidad de El Trebal y extender el trabajo a otras comunidades.



### CAMBIOS EN EL MODELO DE RELACIONAMIENTO

En 2014, Aguas Andinas hizo una evaluación del programa Buen Vecino con el propósito de indagar si las iniciativas realizadas estaban aportando al desarrollo sustentable de las comunidades.

Como resultado, se realizará este 2015 un diagnóstico socio-económico en las comunidades vecinas con el objetivo de identificar las posibilidades de generar emprendimientos que se inserten en la cadena de valor de Aguas Andinas y asimismo, sirva de base para construir indicadores de gestión para que el programa de relacionamiento sea sustentable en el tiempo.

Como parte de este proceso, surgió el programa de emprendimiento local AVANZA para el Pueblito El Trebal desarrollado junto con la Fundación ACCIÓN.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



# 08

Cap\_

## DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 8\_ DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

# 8 DESEMPEÑO ECONÓMICO

## G4-EC1

El valor económico que genera la compañía se distribuye entre distintos grupos de interés que participan del proceso de creación del valor, ya sea por la generación de empleo, la contratación de servicios, la compra de insumos y materiales a proveedores, los aportes al Estado en forma de impuestos, entre otros. En este sentido, se observa la importancia de contar con una gestión responsable de los recursos económicos y financieros, debido al impacto que éste tiene sobre los distintos grupos de interés.

Durante 2014, se observa que el aumento de los ingresos totales del año, permitió aumentar la inversión de la compañía por concepto de salario y beneficios para sus trabajadores en más de un 12%. Asimismo, se observa un aumento en el pago a proveedores de capital, en particular por el pago de deberes hacia instituciones financieras y el resultado por unidades de reajuste. El aumento de los costos operativos fue inferior al de los ingresos del periodo.

El valor económico retenido, que se destina a la continuidad del negocio y las operaciones, también muestra un aumento significativo durante el año, con un porcentaje que supera el 15%.

## VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO POR AGUAS ANDINAS

	2012	2013	2014	VARIACIÓN 2013-2014
<b>Valor Económico Creado</b>	<b>391.805.449</b>	<b>410.916.120</b>	<b>446.452.493</b>	<b>8,6%</b>
1. Ingresos de actividades ordinarias	382.885.743	402.623.592	440.734.172	9,5%
2. Otras ganancias	628.694	1.326.676	414.486	-68,8%
3. Ingresos financieros	8.291.012	6.965.852	5.303.835	-23,9%
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>329.990.833</b>	<b>349.494.057</b>	<b>376.084.322</b>	<b>7,1%</b>
1. Costos operativos	102.294.112	114.890.847	121.765.741	6%
1.1 Consumo de materias primas y materiales secundarios	29.162.856	27.416.534	30.182.683	10,1%
1.2 Otros gastos por naturaleza	73.131.256	87.474.313	91.583.058	4,7%
2. Salarios y beneficios sociales para los empleados	38.187.964	40.455.749	45.331.445	12,1%
3. Pago a proveedores de capital	153.446.726	164.655.151	183.521.265	11,5%
3.1 Costos financieros	24.170.380	28.885.840	30.738.756	6,4%
3.2 Pago de dividendos	115.387.450	122.813.373	118.530.781	-3,5%
3.3 Resultados por unidades de reajuste	13.888.896	12.955.938	34.251.728	164,4%
4. Pagos a gobiernos	35.793.146	29.311.608	25.045.174	-14,6%
5. Inversiones en la comunidad (donaciones)	268.885	180.702	420.697	233%
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>61.814.616</b>	<b>61.422.063</b>	<b>70.368.171</b>	<b>14,6%</b>



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 8\_ DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

## 8.1\_MULTAS E INCUMPLIMIENTOS

## G4-S08

En 2014, Aguas Andinas recibió 5 sanciones por parte de la autoridad. De éstas, se pagaron dos multas por un total de 80 unidades tributarias mensuales. La primera a la SEC, por supuestas deficiencias en el manejo de la instalación de combustibles líquidos, que abastecen vehículos propios en el recinto El Rital; y la segunda a la SEREMI de Salud de la Región Metropolitana, por supuestas deficiencias en la Planta de Tratamiento de Agua Potable. Las tres sanciones restantes, interpuestas por la SISS por la suma de 110 unidades tributarias anuales, fueron reclamadas por la compañía, y se encuentran en proceso de resolución.



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

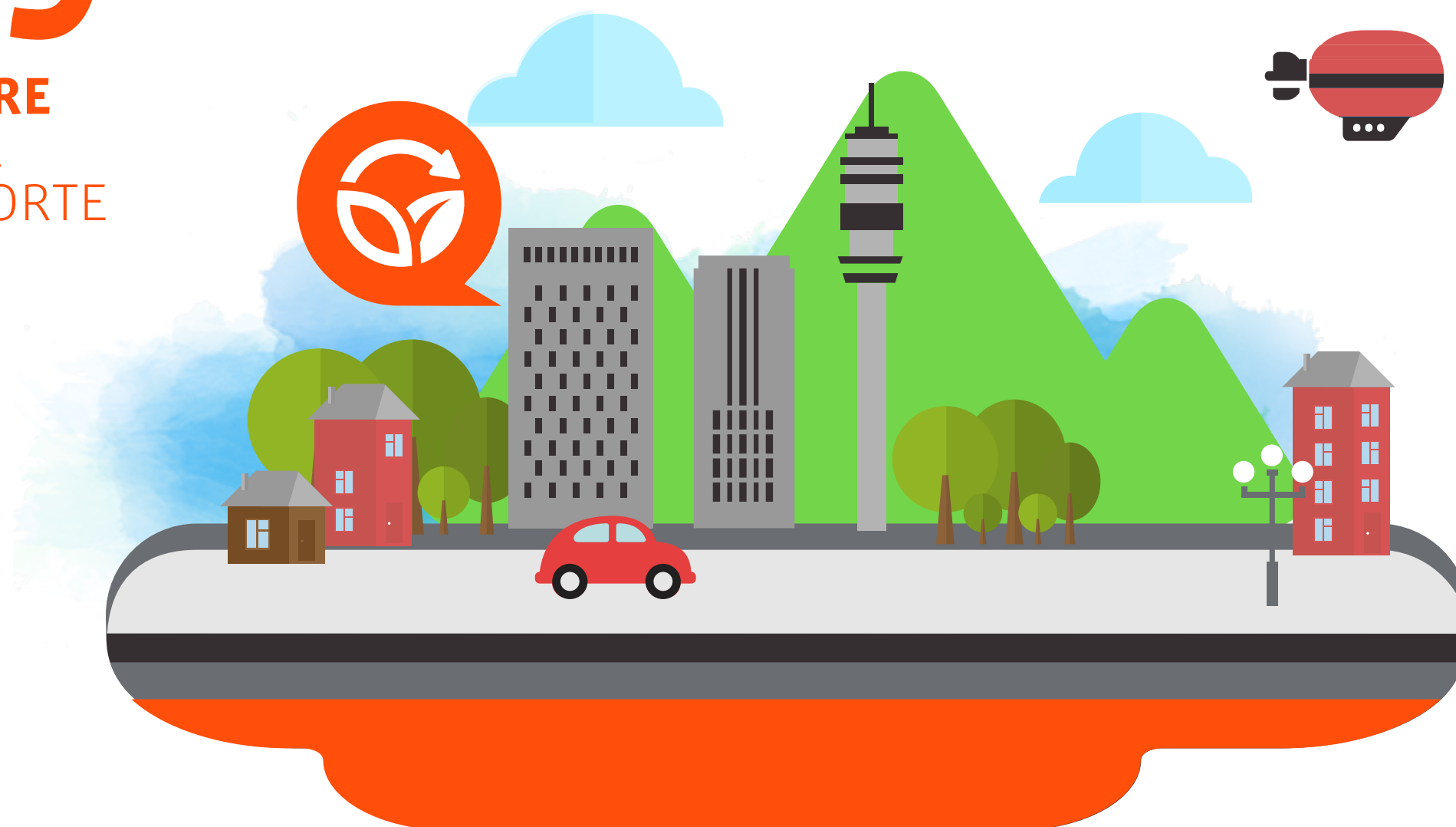
Sobre este Reporte



# 09

Cap\_

## SOBRE ESTE REPORTE



CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte





# 9 SOBRE ESTE REPORTE

## 9.1\_ALCANCE Y PERFIL DEL REPORTE

G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

Este es el 10° Reporte de Sustentabilidad de Aguas Andinas, que cubre la gestión 2014. Este documento anual se ha elaborado en conformidad con los lineamientos de la Guía de Elaboración de Reportes de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, de acuerdo a la opción exhaustiva. Asimismo, el proceso de definición de temas y la información del reporte han sido sometidos a un proceso de verificación externa.

G4-17, G4-23

Al igual que el año anterior, la información abarca la gestión de las empresas Aguas Andinas. Esto incluye la gestión de Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A., y excluye la información relativa a la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL) y las filiales no reguladas EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A., Análisis Ambientales S.A. (ANAM) y Aguas del Maipo S.A.

## 9.2\_DEFINICIÓN DE CONTENIDOS DEL REPORTE

G4-18

El proceso de definición de los temas relevantes a incluir en este reporte ha seguido las directrices de la metodología GRI para la definición de los temas materiales <sup>(1)</sup>, que contempla las etapas de identificación, priorización y validación de los temas por parte de la alta gerencia.

La identificación preliminar de temas se fundamenta en un proceso de revisión y consulta de fuentes primarias y secundarias de información que permiten establecer el contexto de sustentabilidad en la que opera la organización. Con ello, se continuó con el levantamiento de aspectos relevantes a través de la consulta de diversas fuentes primarias de información, esto consistió en la realización de entrevistas a la alta gerencia de la organización y la revisión de distintas consultas a grupos de interés.

### PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE TEMAS RELEVANTES PARA EL REPORTE

Fuentes Secundarias	Fuentes Primarias
Benchmark de la industria.	Entrevista a los gerentes corporativos (7).
Revisión de prensa.	Entrevista al presidente del Directorio.
Revisión de documentos internos (políticas, planes, estrategia, entre otros).	Encuesta a trabajadores de Aguas Andinas (405) realizado por Prohumana.
Reporte de Sustentabilidad 2013.	Entrevista al Gerente de seguridad y continuidad de negocio.
Documentos de contexto (ANDESS, SISS).	Estudio de percepción clientes Aguas Andinas 2013 (SISS).
Informe de Gestión 2013, SISS.	Taller de priorización con gerentes (12).
Revisión de publicaciones relevantes (Sustainability Topics for sector, DJSI, RobecoSAM).	Taller de priorización con gerentes corporativos y el presidente del Directorio (8).



<sup>(1)</sup> Los aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos significativos de la organización en materia económica, social o ambiental, o afectan sustancialmente a la evaluación y decisiones de los grupos de interés.

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 9\_ SOBRE ESTE REPORTE

Luego de la identificación de los temas materiales, se realizaron dos actividades de priorización: un taller de priorización con 12 gerentes de la compañía y otro con los 7 gerentes corporativos y el presidente de Directorio, donde se administró un instrumento de evaluación cuantitativa para definir la prioridad de cada tema.

**G4-19, G4-20, G4-21, G4-48**

Como resultado del ejercicio de materialidad se definieron los temas materiales para Aguas Andinas (ver tabla). Éstos definen la estructura y contenido del reporte de sustentabilidad, y cuentan con la revisión del gerente corporativo de comunicaciones y la validación del gerente general de la compañía.

**TEMAS MATERIALES PARA AGUAS ANDINAS**

TEMAS RELEVANTES	DÓNDE IMPORTA	TEMAS RELEVANTES	DÓNDE IMPORTA
<b>Buen gobierno y desempeño económico</b>		<b>Responsabilidad medioambiental</b>	
Gestión de la ética y anticorrupción	Aguas Andinas	Gestión integral del agua: captación, producción, distribución, recolección tratamiento y restitución	Aguas Andinas
Efectos del cambio climático en el negocio y las operaciones	Aguas Andinas	Eficiencia energética y huella de carbono	Aguas Andinas; Proveedores.
Continuidad del negocio y eficiencia	Aguas Andinas	Energías renovables no convencionales (biogás)	Aguas Andinas
Alianza público-privada (participación en políticas públicas)	Aguas Andinas; Autoridades	Protección de la biodiversidad	Aguas Andinas
Desarrollo de investigación e innovación (I+D+i)	Aguas Andinas	<b>Prácticas laborales</b>	
Desempeño económico, rentabilidad y multas significativas	Aguas Andinas	Gestión integral del talento (capacitación y evaluación desempeño)	Aguas Andinas
<b>Responsabilidad con clientes</b>		Salud y seguridad laboral	Aguas Andinas
Calidad y continuidad del servicio	Aguas Andinas	Atracción y retención de talentos	Aguas Andinas
Experiencia del servicio (satisfacción y gestión de reclamos)	Aguas Andinas; Contratistas.	Relaciones laborales	Aguas Andinas
Percepción y satisfacción del cliente	Aguas Andinas; Contratistas.	Diversidad e igualdad de oportunidades	Aguas Andinas
Transparencia de cobros y seguridad de la información comercial	Aguas Andinas	<b>Responsabilidad en la cadena de suministro</b>	
Relacionamiento con clientes vulnerables	Aguas Andinas	Desarrollo de proveedores	Aguas Andinas
Concientización sobre el valor del agua y su uso responsable	Aguas Andinas	Evaluación de proveedores y contratistas	Aguas Andinas
<b>Comunidades vecinas</b>		Salud y seguridad de contratistas	Proveedores y contratistas
Gestión de impactos en la comunidad	Aguas Andinas	Licitaciones transparentes y pago oportuno	Aguas Andinas
Aporte al desarrollo local	Aguas Andinas	Descripción de relevancia	Alta
Relacionamiento con comunidades vecinas	Aguas Andinas		Media

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



## 9\_ SOBRE ESTE REPORTE

CARTA DEL  
VERIFICADOR

EY Chile  
Avda. Presidente  
Riesco 5435, piso 4,  
Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000  
www.eychile.cl

## Informe de Verificación

## Limitada Independiente del Reporte de Sustentabilidad Aguas Andinas S.A. 2014

Señores  
Presidente y Directores  
Aguas Andinas S.A.  
Presente

## Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Reporte de Sustentabilidad 2014 de Aguas Andinas S.A.

La preparación de dicho Reporte es responsabilidad de la administración de Aguas Andinas S.A. Asimismo, la Administración de Aguas Andinas S.A. también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

## Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Determinar que la información y los datos presentados en el Reporte de Sustentabilidad 2014 estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Verificar la trazabilidad de la información reportada por Aguas Andinas S.A. en su Reporte de Sustentabilidad 2014.
- ▶ Determinar que Aguas Andinas S.A. haya elaborado su Reporte de Sustentabilidad 2014 conforme a los principios de la Guía GRI en su versión G4.
- ▶ Confirmar la opción "Esencial" de conformidad con la guía GRI G4 declarada por Aguas Andinas S.A. para su Reporte de Sustentabilidad 2014.

## Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y unidades de Aguas Andinas S.A. involucradas en el proceso de elaboración del Reporte, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo como se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Aguas Andinas S.A. a objeto de evaluar el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2014, la definición de su contenido y los sistemas de información utilizados.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Aguas Andinas S.A.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos mediante re-cálculos.
- ▶ Revisión de la redacción del Reporte 2014 a objeto de asegurar que no induzca a error o duda respecto a la información presentada.

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en el párrafo anterior, correspondientes a una verificación limitada, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. No aplicamos procedimientos de verificación extendidos, para obtener un nivel de aseguramiento razonable, el cual requiere un mayor nivel de evidencia.

## Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señalados anteriormente y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente del Reporte de Sustentabilidad 2014 Aguas Andinas S.A., podemos concluir que cada ha llamado nuestra atención que nos haga suponer que:

- ▶ La información y los datos publicados en el Reporte de Sustentabilidad 2014 de Aguas Andinas S.A. no estén presentados de forma correcta.
- ▶ El Reporte de Sustentabilidad 2014 de Aguas Andinas S.A. no haya sido elaborado en conformidad con la versión G4 de la guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI.
- ▶ La opción "Esencial" declarada por Aguas Andinas S.A. no cumpla con los requisitos para tal nivel de acuerdo a lo establecido en la guía de aplicación GRI versión G4.

## Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones indicadas en el párrafo anterior de alcance limitado, hemos detectado ciertas oportunidades de mejora al Reporte de Sustentabilidad 2014 de Aguas Andinas S.A., las cuales se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Aguas Andinas S.A.

Saludamos atentamente a usted,

EY Ltda.

  
Diego Beltrán

1 de junio 2015  
I-00701/15

CAP\_01

Somos Aguas  
Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en  
el contexto de la  
industria

CAP\_03

Operaciones eficientes  
y respetuosas con el  
medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad  
del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad  
en la cadena  
de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con  
las comunidades  
vecinas

CAP\_08

Desempeño  
económico y  
financiero

CAP\_09

Sobre este  
Reporte



9\_ SOBRE ESTE REPORTE

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

TEMA / INDICADOR	PÁGINA / REFERENCIA / COMENTARIO	TEMA / INDICADOR	PÁGINA / REFERENCIA / COMENTARIO
Estrategia y análisis		G4-29	9.1 Alcance y perfil del reporte
G4-1	Carta CEO	G4-30	9.1 Alcance y perfil del reporte
G4-2	2. Aguas Andinas en el contexto de la industria	G4-31	contratapa
Perfil de la organización		G4-32	9.1 Alcance y perfil del reporte
G4-3	Contratapa	G4-33	9.1 Alcance y perfil del reporte
G4-4	1.1 Perfil de la empresa	Gobierno Corporativo	
G4-5	Contratapa	G4-34	1.2 Gobierno Corporativo; Ref. Memoria financiera pág. 66, 67, 73 y 76
G4-6	1.1 Perfil de la empresa	G4-35	1.2 Gobierno Corporativo
G4-7	1.1.1 Propiedad y control de Aguas Andinas	G4-36	1.2 Gobierno Corporativo
G4-8	1.1 Perfil de la empresa	G4-37	1.2 Gobierno Corporativo
G4-9	1.1 Perfil de la empresa	G4-38	1.2 Gobierno Corporativo; Ref. Memoria financiera pág. 50-59
G4-10	5. Prácticas laborales	G4-39	1.2 Gobierno Corporativo
G4-11	5. Prácticas laborales	G4-40	1.2 Gobierno Corporativo
G4-12	6. Cadena de suministro	G4-41	1.3 Gestión de la ética corporativa
G4-13	No hubo	G4-42	1.2 Gobierno Corporativo
G4-14	3. Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente	G4-43	1.2 Gobierno Corporativo
G4-15	1.4 Estrategia de Sustentabilidad	G4-44	1.2 Gobierno Corporativo
G4-16	1.4 Estrategia de Sustentabilidad	G4-45	1.2 Gobierno Corporativo
Aspectos materiales y cobertura		G4-46	1.2 Gobierno Corporativo
G4-17	9.1 Alcance y perfil del reporte	G4-47	1.2 Gobierno Corporativo
G4-18	9.2 Definición de contenidos del reporte	G4-48	9.2 Definición de contenidos del reporte
G4-19	9.2 Definición de contenidos del reporte	G4-49	1.2 Gobierno Corporativo
G4-20	9.2 Definición de contenidos del reporte	G4-50	1.2 Gobierno Corporativo
G4-21	9.2 Definición de contenidos del reporte	G4-51	Ref. Memoria financiera pág. 67
G4-22	3.2.2 Emisiones	G4-52	Ref. Memoria financiera pág. 67
G4-23	9.1 Alcance y perfil del reporte	G4-53	Ref. Memoria financiera pág. 67
Participación de grupos de interés		G4-54	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
G4-24	1.4.1 Participación de grupos de interés	G4-55	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
G4-25	1.4.1 Participación de grupos de interés	Ética e integridad	
G4-26	1.4.1 Participación de grupos de interés	G4-56	1.3 Gestión de la ética corporativa
G4-27	1.4.1 Participación de grupos de interés	G4-57	1.3 Gestión de la ética corporativa
Perfil de la memoria		G4-58	1.3 Gestión de la ética corporativa
G4-28	9.1 Alcance y perfil del reporte		

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte



9\_ SOBRE ESTE REPORTE

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

TEMA / INDICADOR	PÁGINA / REFERENCIA / COMENTARIO	TEMA / INDICADOR	PÁGINA / REFERENCIA / COMENTARIO
<b>Gestión de la ética y anticorrupción</b>		<b>Atracción y retención de talentos</b>	
DMA	Gestión de la ética corporativa	DMA	5. PRÁCTICAS LABORALES
G4-SO3	Modelo de prevención del delito	G4-10	5. PRÁCTICAS LABORALES
G4-SO4	Modelo de prevención del delito	G4-LA1	5. PRÁCTICAS LABORALES
G4-SO5	Modelo de prevención del delito	G4-LA12	5. PRÁCTICAS LABORALES
<b>Efectos del cambio climático en el negocio y las operaciones</b>		<b>Gestión integral del talento (capacitación y evaluación de desempeño)</b>	
G4-EC2	2. Aguas Andinas en el contexto de la industria	DMA	5.1 Gestión integral del talento
<b>Continuidad del negocio y eficiencia</b>		G4-LA9	5.1.1 Desarrollo de carrera
Propio	2.1 Continuidad y calidad del suministro; 2.2 Gestión integrada de las operaciones	G4-LA10	5.1.2 Desarrollo de talentos
<b>Alianza público-privada (participación en políticas públicas)</b>		G4-LA11	5.1.1 Desarrollo de carrera
DMA	2.4 Potenciando la colaboración y el diálogo	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
G4-SO6	2.4 Potenciando la colaboración y el diálogo	DMA	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
Desarrollo de investigación e innovación (I+D+i)		G4-54	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
Propio	2.3 Promoción de la innovación.	G4-55	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
<b>Gestión de ciclo integral del agua: captación, producción, distribución, recolección tratamiento y restitución.</b>		G4-LA13	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
DMA	3. Operaciones eficientes y respetuosas con el MMAA	G4-EC6	5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades
G4-EN8	3.1 El ciclo integral del agua	G4-LA3	5.2.1 Conciliación de la vida familiar y laboral
G4-EN9	3.1 El ciclo integral del agua	<b>Relaciones laborales</b>	
G4-EN10	3.1.5. Descontaminación y restitución	DMA	5.3 Relaciones laborales y cultura organizacional
G4-EN22	3.1.5. Descontaminación y restitución	G4-11	5.3 Relaciones laborales y cultura organizacional
G4-EN24	3.1.5. Descontaminación y restitución	G4-LA4	5.3 Relaciones laborales y cultura organizacional
G4-EN26	3.1.5. Descontaminación y restitución	<b>Salud y seguridad laboral</b>	
G4-EN27	3.1.3. Almacenamiento y distribución	DMA	5.4 Salud y seguridad laboral
G4-EN30	3.1.3. Almacenamiento y distribución	G4-LA5	5.4 Salud y seguridad laboral
<b>Eficiencia energética y huella de carbono</b>		G4-LA6	5.4 Salud y seguridad laboral
DMA	3.2 Huella de carbono en el ciclo del agua	G4-LA7	5.4 Salud y seguridad laboral
G4-EN3	3.2.1 Consumo de energía	G4-LA8	5.4 Salud y seguridad laboral
G4-EN4	3.2.1 Consumo de energía	Desarrollo de proveedores	
G4-EN5	3.2.1 Consumo de energía	DMA	6. Responsabilidad en la cadena de suministro
G4-EN6	3.2.1 Consumo de energía	G4-12	6. Responsabilidad en la cadena de suministro
G4-EN7	No aplica	G4-EC9	6. Responsabilidad en la cadena de suministro
G4-EN15	3.2.2 Emisiones	Evaluación de proveedores y contratistas.	
G4-EN16	3.2.2 Emisiones	DMA	6.2 Promoviendo una conducta responsable en la cadena de suministro

CAP\_01

Somos Aguas Andinas

CAP\_02

Aguas Andinas en el contexto de la industria

CAP\_03

Operaciones eficientes y respetuosas con el medio ambiente

CAP\_04

Responsabilidad del servicio

CAP\_05

Prácticas Laborales

CAP\_06

Responsabilidad en la cadena de suministro

CAP\_07

Responsabilidad con las comunidades vecinas

CAP\_08

Desempeño económico y financiero

CAP\_09

Sobre este Reporte

