

Proceso de materialidad

El presente análisis de materialidad se refiere a las empresas que conforman el Grupo Aguas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2022. Por tanto, abarca a la sociedad matriz Inversiones Aguas Metropolitanas S.A., Aguas Andinas S.A. y sus filiales sanitarias Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A., así como de las filiales de servicios ambientales Ecoriles S.A., Análisis Ambientales S.A. (ANAM), Hidrogistica S.A. y Aguas del Maipo S.A.

Para la definición de los temas materiales se optó por realizar un extenso y profundo análisis de **doble materialidad**, involucrando en el proceso a todos los grupos de interés de la compañía.

Esta decisión estratégica de la empresa conlleva un significativo avance respecto de los ejercicios anteriores, cuando se realizó esta definición de los temas materiales de acuerdo con criterios tradicionales. Ahora, explícitamente se buscó validar con los stakeholders internos y externos los impactos que el Grupo Aguas genera tanto en su desempeño financiero, como aquellos que pueda provocar en la sociedad y el planeta. El resultado de este esfuerzo es una nueva matriz de materialidad gracias a la obtención de una información mucho más precisa, detallada y de mayor utilidad para la futura toma de decisiones de la compañía.

Con esto, además, la empresa se alineó con la metodología que recomiendan los principales referentes internacionales en cuanto a entrega integrada de información corporativa, entre ellos, la Directiva Europea de Reportes No Financieros y el GRI-2021.

Durante este proceso, las consultas dirigidas a los públicos de interés internos y externos de la empresa abordaron dos aspectos principales:

- **El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero** del negocio, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.
- **El nivel de impacto que la empresa puede generar en la sociedad y el planeta** en cada tema material -y una estimación de si fuese positivo o negativo-, así como la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.

Temas materiales

Previo a la encuesta, se llevó a cabo una selección de temas mediante un análisis documental que abarcó información interna y fuentes externas relevantes para entender el contexto y desempeño de la empresa. Estos antecedentes incluyeron:

- **Tendencias del sector.**
- **Compromisos y desafíos sectoriales.**
- **La estrategia de sostenibilidad de Veolia (controlador final de Inversiones Aguas Metropolitanas S.A.).**
- **La materialidad anterior de Aguas Andinas S.A.**
- **Ánalisis de medios.**

El análisis y revisión de las fuentes mencionadas permitió establecer un listado de 18 temas materiales, segmentados por ámbito de impacto.



Temas económicos

| Código | Tema material | Descripción |
|--------|---|---|
| E1 | Gobernanza e Integridad | Respaldar y liderar la gestión de la empresa con un gobierno corporativo de características y desempeño de alto estándar, y una cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento irrestricto a las leyes, regulaciones y códigos de conducta relevantes. |
| E2 | Oportunidades financieras sostenibles | Impulsar nuevas líneas de negocio con instrumentos financieros sostenibles y planes de inversión para mantener y renovar las redes, y aumentar la resiliencia de la compañía, fortaleciendo su infraestructura, tecnología y entrenamiento para prevenir y dar respuesta temprana a incidentes y emergencias, y para afrontar la crisis climática |
| E3 | Privacidad y ciberseguridad | Asegurar la privacidad de la información de clientes y usuarios, implementando prácticas, estándares y normativas acordes con lineamientos internacionales, reforzando también mecanismos y sistemas para salvaguardar la información de pérdidas, filtraciones o corrupción de datos. |
| E4 | Gestión de la cadena de suministro | Integrar aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) dentro de la gestión de la cadena de suministros, con el fin de ir mejorando continuamente los estándares ASG de los proveedores y contratistas. |
| E5 | Marco legal, regulaciones y debate público | Fortalecer la participación pública a través de un diálogo transparente y constructivo con los responsables de la formulación de políticas y normativas, los reguladores y representantes de la sociedad civil, en el contexto de un marco normativo cambiante y una industria regulada y supervisada. |
| E6 | Gestión de clientes | Potenciar continuamente la satisfacción de clientes mediante la optimización de los tiempos de respuesta ante reclamos, manteniendo la calidad del agua y mejorando el servicio provisto, en un contexto de aumento en la demanda por servicios hídricos y sanitarios. |
| E7 | Innovación, tecnología y transformación digital | Fomentar la innovación y digitalización de la empresa, adaptando y optimizando sus procesos frente a un entorno digital en continuo desarrollo. |

Temas ambientales

| Código | Tema material | Descripción |
|--------|---|---|
| A1 | Gestión del recurso hídrico | Manejo estratégico del recurso agua considerando variables actuales como escasez hídrica y aumento de la demanda, a través de medidas de eficiencia y participación en el debate público con el fin de asegurar la continuidad y la calidad del servicio. |
| A2 | Sustentabilidad energética | Identificar y gestionar los principales riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático, estableciendo metas para avanzar hacia la descarbonización de la cartera. |
| A3 | Cambio climático | Cambio climático Desarrollar estrategias para adaptarse al cambio climático, considerando los riesgos físicos (como incendios, sequía y turbiedad) y de transición (como regulación, reputación y nuevas tecnologías), además de mitigar las emisiones en concordancia con la meta de limitar a 1,5° C el aumento de la temperatura global. |
| A4 | Economía circular | Maximizar la eficiencia en el uso de los recursos hídricos disponibles y de los subproductos del proceso de potabilización y saneamiento. Además, aplicar otras soluciones innovadoras que posibiliten gestionar de mejor forma los recursos, agregar valor a la sociedad y contribuir a la mitigación de los efectos del cambio climático, incluyendo la reducción, reutilización y revalorización de los residuos generados por la empresa. |
| A5 | Biodiversidad y servicios ecosistémicos | Generar procesos y proyectos que restaren y conserven la biodiversidad de los ecosistemas en la Región Metropolitana, mejorando así la salud de la cuenca, con soluciones basadas en la naturaleza. |

Temas sociales

| Código | Tema material | Descripción |
|--------|--|--|
| S1 | Diversidad, clima y relaciones laborales | Generar un óptimo ambiente de trabajo, fomentando el respeto, el diálogo y la diversidad e igualdad de oportunidades, proveyendo salarios dignos y buenas prácticas laborales. |
| S2 | Salud y seguridad ocupacional | Crear y mantener un ambiente seguro y saludable, sin accidentes y enfermedades ocupacionales vinculadas a las operaciones respondiendo adecuadamente a potenciales crisis sanitarias y manteniendo los más altos protocolos de salud y seguridad de los trabajadores y contratistas. |
| S3 | Derechos humanos | Alinear la gestión con estándares internacionales, utilizando mecanismos para proteger los derechos inherentes de los individuos a lo largo de toda nuestra cadena de valor. |
| S4 | Desarrollo de capital humano | Promover nuevos liderazgos y el desarrollo de los trabajadores mediante una adecuada capacitación y fortaleciendo las evaluaciones de desempeño, para asegurar la atracción y retención del mejor talento. |
| S5 | Acceso y asequibilidad | Facilitar un mayor acceso al agua, facilitando su disponibilidad en sectores rurales o remotos y permitiendo que este bien sea económicamente accesible para la mayor cantidad de clientes. |
| S6 | Relacionamiento e impacto en comunidades | Mantener una activa relación con la comunidad y generar un impacto positivo mediante el desarrollo de proyectos de valor social, la educación hídrica y el fomento del consumo responsable del agua. |

Cambios respecto a temas materiales anteriores

La lista de temas materiales elaborada en el último ejercicio representa una evolución respecto a las temáticas levantadas en el período anterior. Si bien se observa una continuidad en muchos de ellos, hubo otros que fueron fusionados, dando como resultado un listado con un foco más preciso.

| | Temas Materiales 2021 | | Temas Materiales 2022 |
|-----------------|---|---|---|
| ECON/GOBERNANZA | Gobierno corporativo | → | Gobernanza e integridad |
| | Código de conducta | | |
| | Privacidad y ciberseguridad | = | Privacidad y ciberseguridad |
| | Marco legal, regulaciones y debate público | = | Marco legal, regulaciones y debate público |
| | Gestión de la cadena de suministro | = | Gestión de la cadena de suministro |
| | Gestión de clientes | = | Gestión de clientes |
| | Innovación, tecnología y transformación digital | = | Innovación, tecnología y transformación digital |
| | Respuesta ante emergencias | - | Se refleja en la gestión de riesgos hídricos, tema ambiental. |
| AMBIENTAL | Cambio climático | = | Cambio climático |
| | Biodiversidad y servicios ecosistémicos | = | Biodiversidad y servicios ecosistémicos |
| | Economía circular | = | Economía circular |
| | Sustentabilidad energética | = | Sustentabilidad energética |
| | Gestión de riesgos hídricos | = | Gestión de riesgos hídricos |
| | Sistemas y controles Ambientales - | - | Se refleja como elemento intrínseco en otros temas materiales de la dimensión ambiental, especialmente en la gestión de riesgos hídricos. |

| | | | |
|--------|--|---|--|
| SOCIAL | Desarrollo de capital humano | = | Desarrollo de capital humano |
| | Acceso y asequibilidad | = | Acceso y asequibilidad |
| | Relacionamiento e impacto en comunidades | = | Relacionamiento e impacto en comunidades |
| | Diversidad, clima y relaciones laborales | = | Diversidad, clima y relaciones laborales |
| | Derechos humanos | = | Derechos humanos |
| | Salud y seguridad ocupacional | = | Salud y seguridad ocupacional |

Consulta a stakeholders

Durante noviembre y diciembre de 2022, se efectuó una encuesta en línea dirigida a colaboradores y ejecutivos para conocer su percepción de los temas materiales que habían sido previamente identificados. Esta instancia fue complementada con entrevistas a los principales ejecutivos de la compañía (directores de área y quienes tienen cargos cercanos a la Gerencia General).

En forma paralela, la compañía encuestó en línea a grupos de interés externos, para incorporar su visión de los mismos temas. Se consultó a los siguientes grupos:

- Accionistas
- Inversionistas

- Clientes
- Proveedores

- Comunidades
- Otros grupos

Matriz de materialidad

La matriz de materialidad resultante de este proceso permite calibrar los temas materiales según las asignaciones otorgadas a cada uno por los múltiples stakeholders de las empresas del Grupo Aguas. En el eje X, se representa su impacto financiero en la compañía; es decir, su posible efecto en los ingresos, costos, activos o reputación de Inversiones Aguas Metropolitanas. En el eje Y, se exhibe el impacto social y ambiental de las actividades de la empresa en el entorno según cada tema, teniendo en cuenta el efecto en la sociedad, las comunidades y el medioambiente.

