

**REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD  
AGUAS ANDINAS  
2010**

ACCIONISTAS

- Entrega del Reporte a nuestros accionistas

AUTORIDADES

- Entrega del Reporte a principales autoridades

COMUNIDAD

- Programa de Educación destinado a Escolares.
- Programa Medioambiental y Programa de certificación Medioambiental.
- Dentro de nuestra política del Buen Vecino. Implementación del Proyecto Piloto La Florida en conjunto con un Techo para Chile.
- Implementación de mesas de trabajo.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Plan de visitas de Universidades y autoridades.
- Implementación del Programa Aguas Andinas en Mi Barrio.
- Ejecución de Taller de gasfitería / habilidades / prevención de riesgos.
- Implementación del Programa Zonas.

COLABORADORES

- Implementación del Programa Equilibra para la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Diseño de Plan de Beneficios culturales, deportivos y recreativos.

PROVEEDORES

- Entrega de Reporte a nuestros principales Proveedores.
- Definición de nuestra Política de RSE para proveedores.

CLIENTES

- Implementación Sybell.
- Puesta en marcha de la Oficina de gestión del cambio.

- Entrega del Reporte a nuestros accionistas
- Monitoreo de principales indicadores asociados a riesgos operacionales y financieros

- Entrega del Reporte a principales autoridades
- Exposición del modelo de gestión del ciclo vital del agua. Expo Shangai 2010.
- Negociación exitosa del quinto proceso de negociación tarifaria

- Ejecución del Programa del buen vecino. Programa destinado a vincularnos con nuestras comunidades de sectores prioritarios
- Ejecución de las mesas de trabajo en las comunas de Pudahuel, Maipú, Til Til y Padre Hurtado
- Ejecución de nuestro Programa de Puertas Abiertas
- Ejecución de nuestro programa Aguas Andinas en mi barrio
- Ejecución de proyecto de coordinación con autoridades para reducir los efectos y molestias de emergencias operativas y eventos naturales, mejorando la capacidad de respuesta y la comunicación en caso de emergencias.

- Ejecución de la campaña "Gota a Gota" Recolección de dinero entre los funcionarios de la organización. Ayuda para la realización de mudanzas y reubicación de los empleados afectados por el terremoto. Apoyo legal para orientarlos en relación a la legislación y los pasos a seguir con sus seguros y coberturas. Apoyo con alimentos a sus colaboradores más afectados. Asesoría de un experto en "Manejo de crisis", para ayudar a mantener el orden interno.
- Implementación del Programa Iguala, con el fin de lograr equidad de género en las prácticas laborales.
- Implementación de nuestro plan de capacitación con más de 45.000 horas de formación en 2010.
- Lanzamiento de la primera versión del diplomado en depuración.
- Generación de un modelo de desarrollo de personas. Implementación en un 100% de cobertura del sistema CRECER de gestión del desempeño
- Generación de Reuniones, desayunos y focus group para evaluar en forma conjunta condiciones de trabajo
- Creación del área de Beneficios Corporativos y Calidad de Vida

- Entrega de Reporte a nuestros principales Proveedores.
- Implementación del plan de acción destinado a proveedores con especial énfasis en las áreas de mejora de procesos de licitaciones y contratos, compras y relacionamiento con proveedores.
- Creación de equipo de trabajo transversal para mejora proceso de compras

- Desarrollo de plataformas de soporte para la implementación del PEC

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

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

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

1. Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como el profesional.
2. Propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.
3. Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral en las actividades, fomentando para ello la formación y la participación en este ámbito.
4. Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal de modo que se apoye el reparto equilibrado de responsabilidad en ambas esferas.
5. Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, religión o cualquier otro que pueda existir.

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

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

El presente cuadro muestra nuestros principales proyectos y actividades durante el año 2010 y las actividades previstas para el año 2011 en relación a nuestros principales grupos de interés.

Esta definición de actividades surge de nuestro Plan Estratégico Da Vinci, el cual tienen su origen en el levantamiento de expectativas realizado por la compañía durante gran parte del 2010 y que define nuestro actuar hacia los grupos de interés estratégicos de la compañía para el periodo 2010 - 2012.

ACTIVIDADES TRANSVERSALES

- I.- Creación de la Jefatura de Desarrollo Sustentable
- II.- Constitución del Comité de Sustentabilidad



04	NUESTROS LOGROS 2010. VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD
06	MENSAJE DEL PRESIDENTE
08	PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL REPORTE
10	NUESTRA EMPRESA Y SU QUEHACER EN LA SOCIEDAD

12	PRESENTACIÓN DE AGUAS ANDINAS
16	ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD DE AGUAS ANDINAS

## 20 INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

22	GOBIERNO CORPORATIVO
27	RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES
40	RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES
45	RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES
48	RELACIÓN CON NUESTRAS AUTORIDADES Y MARCO LEGAL
51	RELACIONES CON LA COMUNIDAD

## 58 NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

60	DIMENSIONES AGUAS ANDINAS Y FILIALES
61	GESTIÓN PROACTIVA DE RIESGOS
62	INVERSIONES 2010
63	CONSUMOS Y TARIFAS
64	VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO
65	IMPACTO ECONÓMICO DE LA INDUSTRIA SANITARIA Y DE AGUAS ANDINAS

## 66 CUIDANDO NUESTRO MEDIO AMBIENTE

69	CAPTACIÓN DE AGUA, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN
71	RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS
74	EL CAMINO HACIA LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE NUESTROS IMPACTOS
76	CUIDANDO LA BIODIVERSIDAD
77	CONSUMO DE ENERGÍA Y AHORROS OBTENIDOS
80	GESTIÓN EFICIENTE DE EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO: MEDICIÓN DE NUESTRA HUELLA DE CARBONO
82	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA E INVERSIÓN AMBIENTAL

84	TABLA DE CONTENIDOS SEGÚN PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
85	TABLA DE CONTENIDOS GRI
90	INFORME DE VERIFICACIÓN
92	ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

## NUESTROS LOGROS 2010. VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

### HITOS DE NUESTRA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



#### AGUAS LIMPIAS EN EL RÍO MAPOCHO

El proyecto "Mapocho Urbano Limpio" fue inaugurado el 30 de marzo de 2010. Nuestro principal objetivo, descontaminar las aguas del río en su paso por la ciudad. Un gran proyecto de Aguas Andinas para el Bicentenario e hito medioambiental para nuestro país.



#### AGUAS ANDINAS EN EXPO SHANGHAI 2010

Aguas Andinas mostró su innovador modelo de gestión integral del agua en Santiago, en esta feria de repercusión internacional.



#### ESTÁNDARES DE PRIMER NIVEL

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



#### COMENZÓ CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA MAPOCHO

Esta instalación de tratamiento de aguas servidas, que estará operativa en 2012, permitirá lograr el compromiso de sanear el 100% de las aguas residuales generadas en el Gran Santiago.

### HITOS DE NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA



#### EXITOSA COLOCACIÓN DE BONOS

Aguas Andinas obtuvo el spread más bajo (prima de riesgo) de la historia de las emisiones de bonos corporativos en el mercado chileno, reflejo de la solidez financiera de la compañía.



#### NUEVO SOCIO CONTROLADOR

En el mes de junio, Suez Environnement adquirió el 75% de Agbar, compañía que posee el 50,1% de las acciones de Aguas Andinas, a través de su participación en Inversiones Aguas Metropolitanas.



#### QUINTO PROCESO TARIFARIO

En el mes de marzo se dio inicio a un nuevo quinquenio de tarifas, las cuales regirán hasta febrero de 2015. Este proceso fue evaluado muy positivamente tanto por la empresa como por las autoridades competentes.



#### PREMIO A LA INNOVACIÓN

Suez Environnement premió en su concurso "Innovation Trophy" a Teseo Pak, producto desarrollado íntegramente por Aguas Andinas, que permite lograr importantes eficiencias en los equipos de trabajo en terreno.

### HITOS DE NUESTRA GESTIÓN SOCIAL



#### AVANCES EN PEC

La compañía continúa con el plan estratégico de clientes, orientado a lograr una mayor eficiencia en la gestión, aumentar la satisfacción mediante un servicio diferenciado, y consolidar una cultura centrada en el cliente.



#### RÁPIDA RESPUESTA OPERACIONAL EN EL TERREMOTO

Se mantuvo la continuidad del servicio para el 95% de los clientes de Santiago, mientras que para el 5% restante, se restableció el suministro en los días siguientes.



#### AGUAS ANDINAS AYUDA A CHILE

La empresa realizó un valioso aporte en la campaña de reconstrucción "Chile ayuda a Chile", además emprendió la campaña interna "Gota a Gota" para apoyar a los colaboradores más afectados, entre otras iniciativas post terremoto.



#### MÁS DE 45 MIL HORAS CAPACITACIÓN

Para potenciar el desarrollo y la formación de los colaboradores del Grupo Aguas.

## MENSAJE DEL PRESIDENTE



Como presidente de Aguas Andinas tengo el gusto de presentarles el Reporte de Sustentabilidad de nuestra compañía, correspondiente al año 2010 y que tiene como finalidad, informar sobre nuestra gestión en los ámbitos medioambiental, social y económico, de acuerdo a las pautas internacionales del Global Reporting Initiative, GRI.

Para Aguas Andinas la sustentabilidad es importante y es por esto, que hemos desarrollado proyectos que den cumplimiento a los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés y el medioambiente.

Sin duda el año 2010 estuvo marcado por los efectos del terremoto del 27 de febrero, donde Aguas Andinas tuvo que responder en forma eficiente y rápida para mantener la continuidad del servicio, lo que logramos con creces ya que el 95% de nuestros clientes se mantuvo con servicio absolutamente normal y sólo el 5% restante lo recuperó en menos de una semana. Asimismo, iniciamos una campaña interna de ayuda a los trabajadores que sufrieron algún tipo de pérdida y nos sumamos a la campaña nacional.

Como empresa, tenemos un gran desafío que es depurar el 100% de las aguas servidas del Gran Santiago y de las 18 localidades que atendemos en la Región Metropolitana. En esta línea, en abril del 2010 inauguramos "El Mapocho Urbano Limpio", obra que permite, a través del cierre de las 21 descargas de aguas servidas vertidas al río, limpiar las aguas de este emblemático cauce de Santiago. Gracias a este proyecto le hemos devuelto este histórico espacio a los habitantes de Santiago, generando las condiciones para el desarrollo de nuevas actividades en sus riberas.

Asimismo, iniciamos la construcción de la Planta Mapocho, la tercera gran planta de tratamiento de aguas servidas y la décimo quinta del total que hemos construido en nuestra área de concesión. En ella, incorporaremos lo último en tecnología, que nos permitirá generar grandes ahorros en materia energética y mejoras en algunos procesos relacionados a la calidad de los biosólidos. Junto a esta obra, hemos decidido poner en

marcha "El Centro Integral de Biosólidos", El Rital, para gestionar de una manera sustentable, los biosólidos generados en todas nuestras plantas de descontaminación de aguas servidas.

En cuanto a las inversiones, Aguas Andinas llevó a cabo un plan que involucró recursos sobre los \$69.294 millones y cuyo destino principal fueron las obras de expansión, recolección y tratamiento de aguas servidas, cumpliendo así, con el 100% de los compromisos adquiridos.

En calidad de servicio, hemos seguido avanzando con uno de nuestros proyectos más emblemáticos y ambiciosos, el Plan Estratégico de Clientes, PEC, iniciando las validaciones del diseño conceptual de las herramientas que soportarán los procesos de Atención de Clientes que se llevará a cabo en nuestra empresa el 2011.

En el ámbito del desarrollo de nuestros colaboradores, el año 2010 realizamos un estudio interno, del cual sacamos importantes conclusiones de nuestras fortalezas y también de las oportunidades de mejoras al interior de nuestra organización, con el fin de convertirnos en una mejor empresa para nuestros colaboradores.

A partir de los resultados de este estudio, el 2011 implementaremos el programa talentos, dirigido a jóvenes profesionales y el programa "Managing XXI", cuyo objetivo es entregar las herramientas de liderazgo necesarias para dirigir los nuevos desafíos organizacionales.

Nuestro compromiso con la comunidad es permanente, por lo que hemos potenciado los programas sociales que hemos venido realizando desde hace años. Instancias como "Aguas Andinas en

mi Barrio" o "Programa Buen Vecino", claramente han sido una oportunidad para relacionarnos y ayudar a las comunidades aledañas a nuestras instalaciones.

En esta línea, durante el 2011 trabajaremos en el desarrollo e implementación de programas educativos, que nos permitan acercar a los escolares a temas tan importantes como son el cuidado del medio ambiente y el uso responsable del agua.

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

**Felipe Larrain Aspillaga**  
Presidente

## PRESENTACIÓN Y ALCANCE (3.1-3.9 3.13)

Aguas Andinas S.A. tiene el agrado de presentar su sexto Reporte de Sustentabilidad, correspondiente al año 2010.

La elaboración de este informe responde al compromiso de la compañía por comunicar de manera transparente los impactos de su gestión a sus grupos de interés prioritarios y a la sociedad en general.

En el desarrollo del documento se da cuenta del desempeño económico, ambiental y social de Aguas Andinas S.A. durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010. Los reportes anteriores también han tenido una periodicidad anual y corresponden a los ejercicios 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009 respectivamente.

En términos de parámetro se incluye la gestión de Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A.

El reporte no incorpora a las empresas no reguladas ni a ESSAL S.A., dado que, si bien son filiales del grupo, su gestión no está integrada y funcionan de manera autónoma. No obstante lo anterior, en el capítulo de desempeño económico se reporta en forma consolidada a todas las empresas del grupo, con el fin de presentar el verdadero aporte de la compañía en Chile.

Para la elaboración de este reporte se utilizó la guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su tercera versión (G3), presentando cada uno de los temas y los indicadores definidos durante el proceso de definición de la materialidad del reporte.

La definición de los contenidos y la planificación del trabajo fue un proceso liderado por el área de Desarrollo Sustentable de Aguas Andinas. El desarrollo de los temas consideró la participación de las distintas gerencias y áreas de la compañía, quienes colaboraron activamente en el proceso de levantamiento de información y posterior validación y verificación de la información reportada.

Para definir los contenidos relevantes (materialidad) del informe se realizaron las siguientes acciones:

- Revisión y evaluación del reporte de sustentabilidad Aguas Andinas S.A. 2009
- Focus Group con representantes de la comunidades
- Entrevistas a Gerentes Corporativos
- Entrevistas a Autoridades y Líderes de Opinión
- Entrevistas a Líderes Sindicales
- Entrevistas a Accionistas
- Revisión de información interna: sitio web, publicaciones impresas, memoria anual, etc.
- Validación de resultados por parte del Gerente General
- Estructuración de la pauta de contenidos del reporte

En esta perspectiva de materialidad, hay una clara opción de la compañía respecto a levantar las expectativas de sus grupos de interés y definir compromisos futuros a partir de ello.

La elaboración, edición y levantamiento de expectativas de grupos de interés para el reporte estuvo a cargo de AxisRSE S.A., consultora especializada en responsabilidad social con un enfoque estratégico.

La verificación externa estuvo a cargo de PricewaterhouseCoopers (PWC).

Fruto de este levantamiento se definieron los siguientes temas materiales para el presente reporte:

GRUPOS DE INTERÉS	TEMA
<b>ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos</li> <li>• Gestión Comunitaria</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
<b>AUTORIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y costo del servicio</li> <li>• Relación con la comunidad</li> <li>• Comunicación y posicionamiento</li> <li>• Desarrollo local</li> <li>• Medio ambiente</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Medio ambiente</li> <li>• Desarrollo local</li> </ul>
<b>COLABORADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de asociación y jornada laboral</li> <li>• Proyecto estratégico</li> <li>• Gestión de recursos humanos</li> </ul>

Para mayor información sobre los contenidos del presente documento, consultas, sugerencias y/o comentarios, el contacto de Aguas Andinas S.A. es el señor Víctor Salazar, Gerente de Asuntos Corporativos, Avenida Presidente Balmaceda n° 1398, Santiago, Chile, Teléfono:56-2-4962061, Email: vsalazar@aguasandinas.cl





**01**  
CAPÍTULO

**NUESTRA EMPRESA  
Y SU QUEHACER EN LA SOCIEDAD**

## 1.1 PRESENTACIÓN DE AGUAS ANDINAS (2.5 2.7)

Aguas Andinas y sus filiales sanitarias constituyen el principal prestador de servicios relativos al ciclo integral del agua en nuestro país, atendiendo a más de 1,9 millones de clientes.

El proceso comienza con la captación de agua desde fuentes superficiales o subterráneas. Tras este primer proceso, se tratan con el objetivo de potabilizarlas a través de los procesos de filtración y desinfección, de acuerdo a lo establecido en la norma sanitaria. Posteriormente, se envía a los hogares de las zonas de concesión para el uso de las mismas. El último proceso de gestión del ciclo integral

del agua tiene que ver con el tratamiento de las aguas residuales, las cuales son evacuadas hacia las plantas de tratamiento de aguas servidas para ser finalmente restituidas al medio ambiente.

Las zonas de concesión de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, abarcan un territorio de 70 mil hectáreas en la Cuenca de Santiago, Región Metropolitana, Chile. Esto nos convierte en la principal empresa sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

### COBERTURA EN EL GRAN SANTIAGO Y LOCALIDADES PERIFÉRICAS

En la Región Metropolitana, la zona de concesión comprende la Cuenca de Santiago, territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, que limita al norte con la Cuesta de Chacabuco y al sur con Angostura de Paine.

### IDENTIFICACIÓN (2.4)

**NOMBRE**

Aguas Andinas S.A.

**DOMICILIO LEGAL**

Avenida Presidente Balmaceda N°1398, Santiago, Chile.

**RUT**

61.808.000 - 5

**TELÉFONO**

(56-2) 688 10 00

**FAX**

(56-2) 569 27 77

**CORREO ELECTRÓNICO**

comunicaciones@aguasandinas.cl

**CASILLA GERENCIA**

1537 Santiago

**GIRO**

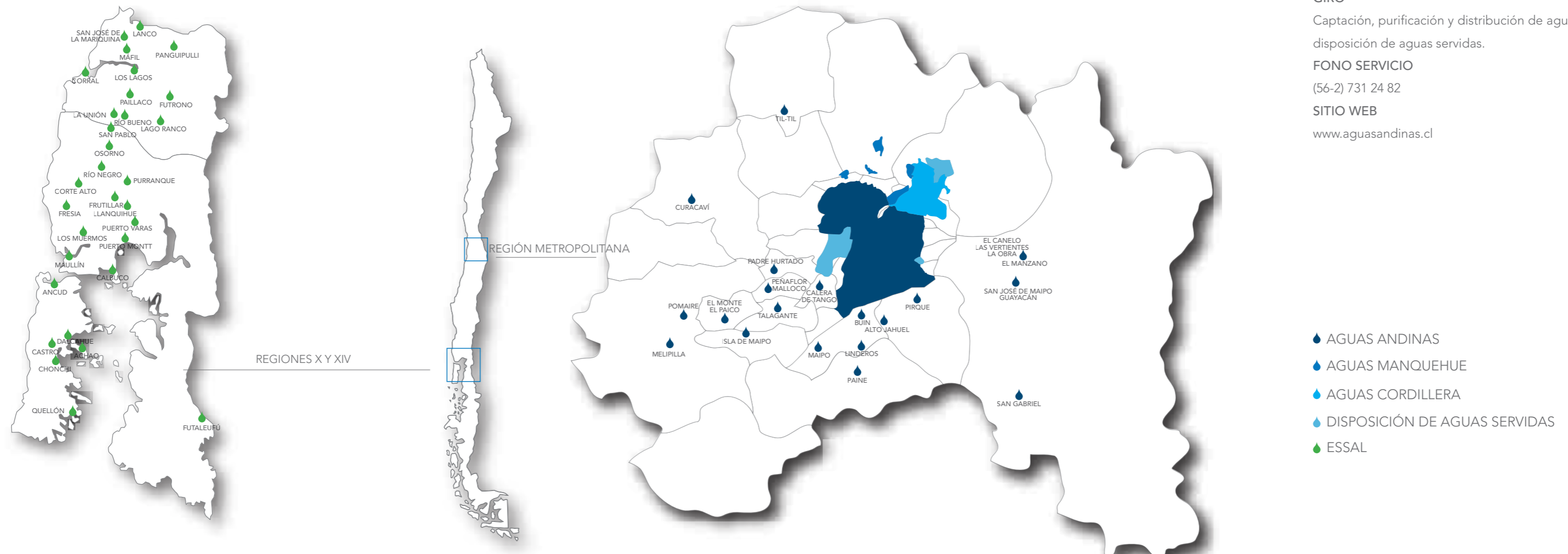
Captación, purificación y distribución de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas.

**FONO SERVICIO**

(56-2) 731 24 82

**SITIO WEB**

www.aguasandinas.cl





**CONSTITUCIÓN LEGAL**

Aguas Andinas S.A. se constituyó como sociedad anónima abierta por escritura pública el 31 de mayo del año 1989 en Santiago ante el Notario Público Señor Raúl Undurraga Laso.

Un extracto de los estatutos fue publicado en el Diario Oficial el día 10 de junio de 1989, quedando inscrita en el Registro de Comercio a fojas 13.981, N° 7.040 del año 1989 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

**ASPECTOS LEGALES**

La compañía se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con el N° 0346 por disposición de la Ley N° 18.777.

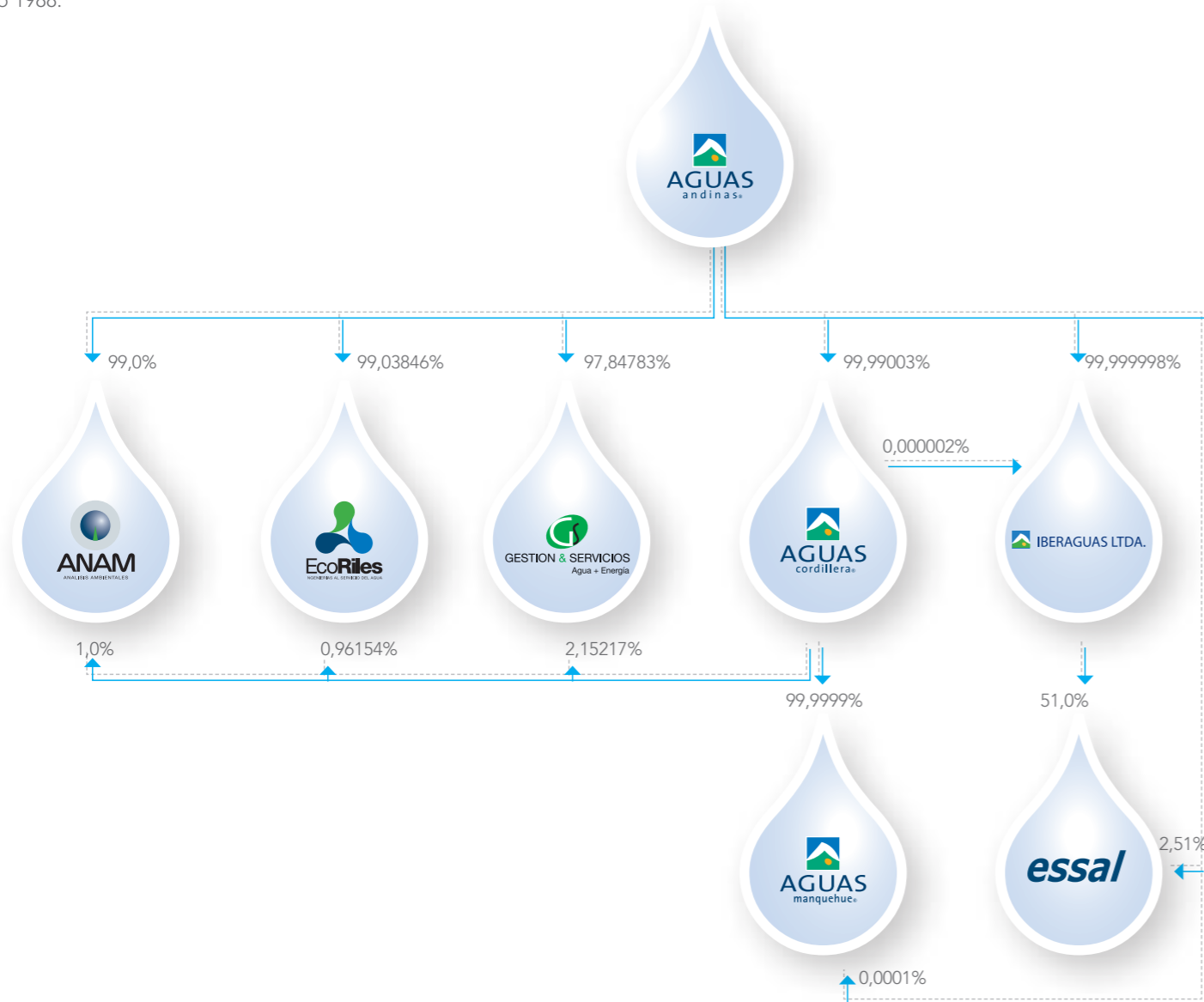
Como empresa del sector sanitario es fiscalizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios en conformidad con la Ley N° 18.902 y los Decretos con Fuerza de Ley N° 382 y N° 70, ambos del año 1988.

**EMPRESAS DEL GRUPO (2.2 2.3)**

Aguas Andinas y sus filiales, está compuesta por un conjunto de empresas relacionadas que prestan un servicio integral dentro de la industria sanitaria del país.

Las empresas sanitarias, reguladas por la legislación chilena, son: Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Manquehue S.A. y Empresa de Servicios Sanitarios De Los Lagos S.A. (ESSAL). Estas compañías otorgan los servicios de producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas.

Las filiales no reguladas son: EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A. y Análisis Ambientales S.A. (Anam), las cuales ofrecen servicios de tratamiento de residuos industriales, comercialización de equipos y energías renovables no convencionales, y análisis de laboratorio, respectivamente.



**CAMBIOS SIGNIFICATIVOS (2.9)**

Uno de los principales cambios, asociados a la estructura de propiedad, se produce con la adquisición de Suez Environnement del 75% de Agbar, compañía que posee el 50,1% de las acciones de Aguas Andinas, a través de su participación en Inversiones Aguas Metropolitanas.

Durante el 2010 también hubo cambios a nivel de Gerentes Corporativos: En la Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional asumió María Elena Sanz y en la Gerencia Corporativa de Finanzas y Abastecimiento asumió Miguel Ángel Zarza.

Así mismo, se creó el área de Beneficios Corporativos y Calidad de Vida, cuyo objetivo es gestionar eficientemente los beneficios de los trabajadores de la Compañía, como también incorporar prácticas destinadas a conciliar la vida laboral y familiar.

Además, a finales de 2010 se crea la Jefatura de Desarrollo Sustentable, la cual tiene como misión la implementación de los principales lineamientos referentes al desarrollo sustentable de la compañía. En este contexto, se constituye el Comité de Sustentabilidad, el que comenzará a operar durante el año 2011.

**COMPROMISOS VOLUNTARIOS (4.12)**

**GLOBAL COMPACT**

Aguas Andinas es miembro activo de esta iniciativa desde el año 2006, conocida como "Pacto Mundial", e impulsada en 1999 por el Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Su objetivo es lograr que los pueblos del mundo compartan los beneficios de la globalización y los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas.

**2015: UN MUNDO MEJOR PARA JOANA**

Es una iniciativa del Foro de Reputación Corporativa de España, creada el año 2007, que agrupa a las compañías más importantes de ese país. Aguas Andinas, como parte del grupo Agbar se adhirió a este programa, que contempla el desafío de alcanzar los siguientes 8 objetivos: i) Erradicar la pobreza extrema y el hambre; ii) Lograr la enseñanza primaria universal; iii) Promover la igualdad entre géneros y autonomía de la mujer; iv) Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años; v) Mejorar la salud materna; vi) Combatir el VIH/Sida, el

paludismo y otras enfermedades; vii) Garantizar la sostenibilidad del medioambiente y viii) Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

El nombre de la iniciativa deriva de la campaña comunicacional ligada al programa. Se trata de una niña de 9 años, Joana, quien a través de diferentes espacios (sitio web, publicaciones, etc.) informa acerca de los objetivos y los avances logrados.

**ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS (4.13)**

Aguas Andinas es socio o miembro de las siguientes organizaciones:

**SOCIO DE:**

- Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS) Chile.
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS).
- Acción RSE.
- Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA).
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA).
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile.
- Proyecto Protege.

**AFILIADO A:**

- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

**Miembro de:**

- Comité Operativo de Empresas de Servicio (COESE).
- Corporación Empresarial para el Desarrollo de Til Til, Pro Til Til.
- Fundación PROhumana.

**PREMIOS Y DISTINCIONES (2.10)**

Suez Environnement premió en su concurso "Innovation Trophy" a Teseo Pak, producto desarrollado íntegramente por Aguas Andinas, que permite lograr importantes eficiencias en los equipos de trabajo en terreno.

## 1.2 ENFOQUE DE SUSTENTABILIDAD DE AGUAS ANDINAS (4.8)

Siendo el agua una necesidad esencial para las personas, no cabe duda que el quehacer del grupo Aguas impacta directamente a la sociedad, ya sea en términos de salud como en calidad de vida en general. Es así como la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas confirmó el papel fundamental que desempeñan el agua y el saneamiento en el desarrollo sostenible, así como la importante contribución que la ampliación del acceso al agua potable y un saneamiento adecuado pueden hacer a la mitigación de la pobreza.

### NUESTROS PRINCIPIOS ORIENTADORES

#### MISIÓN

“Dar plena vida a los habitantes y medio ambiente de la cuenca de Santiago”

A través de su misión, la empresa se compromete a asegurar a los habitantes de Santiago un suministro de agua potable permanente, continuo y de calidad, devolviendo las aguas utilizadas a los cauces naturales en condiciones que permitan la preservación del medio ambiente.

#### VISIÓN

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

#### VALORES

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

##### SUSTENTABILIDAD

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

##### DESARROLLO

La gestión de la compañía es llevada a cabo por objetivos y el establecimiento de proyectos, gracias a un ambiente de trabajo que fortalece la iniciativa y creatividad, a través de la formación permanente de sus colaboradores.

##### CREACIÓN DE VALOR

Un compromiso con el progreso del país, entendido como un aporte al desarrollo del sector, transferencia de conocimientos, know how y desarrollo de nuevos negocios.

La Estrategia de Sustentabilidad de Aguas Andinas tiene como ejes centrales la relación con sus grupos de interés: clientes, comunidad, colaboradores, proveedores, autoridades y accionistas, así como el cuidado y preservación del medio ambiente. Ambos aspectos constituyen los principios orientadores de la gestión de la compañía.

En este sentido, la empresa ha definido su Responsabilidad Social Corporativa en términos de la entrega de un servicio esencial y de calidad a sus clientes, junto con contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la cuenca de Santiago.

Para ello Aguas Andinas cuenta con lineamientos de relacionamiento con la comunidad (Política del Buen Vecino) y las políticas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Ocupacional.

“El Grupo Aguas mantiene una política de compromiso permanente con sus trabajadores, contratistas, visitantes y comunidad, orientada a proporcionar un lugar de trabajo con condiciones de seguridad sanitarias y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas, identificando, evaluando y controlando los riesgos relacionados en sus procesos y actividades, basado en el cumplimiento de la legislación vigente, reglamentaciones y otros requisitos aplicables de seguridad y salud ocupacional.

Este compromiso nos lleva a establecer el mejoramiento continuo de los procesos y servicios, considerando los ámbitos de calidad, medioambiente y seguridad laboral, integrando una red de relaciones estables y de mutua conveniencia con clientes, accionistas, empleados, proveedores, organismos públicos y comunidad, compartiendo los objetivos de Sustentabilidad, Desarrollo y Creación de Valor”.



**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (4.11)**

Para Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue El Sistema Integrado de Gestión, es la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Ocupacional a través del cumplimiento de los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, que considera la organización, los procedimientos, los indicadores, para el proceso de mejora continua y la formación de los trabajadores de la empresa.

La responsabilidad de administrar el Sistema de Gestión Integrado en el Grupo Aguas recae en un Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente y otro relacionado con el Sistema la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

A su vez el Sistema de Gestión Integrado del Grupo Aguas está conformado por diferentes comisiones y comités los cuales tienen como principal función implementar, controlar y mejorar el Sistema de Gestión Integrado en cada uno de sus ámbitos de acción. Estas comisiones son las responsables de informar a la alta dirección del estado y evolución del Sistema de Gestión Integrado..

**CUADRO RESUMEN CERTIFICACIONES POR EMPRESA:**

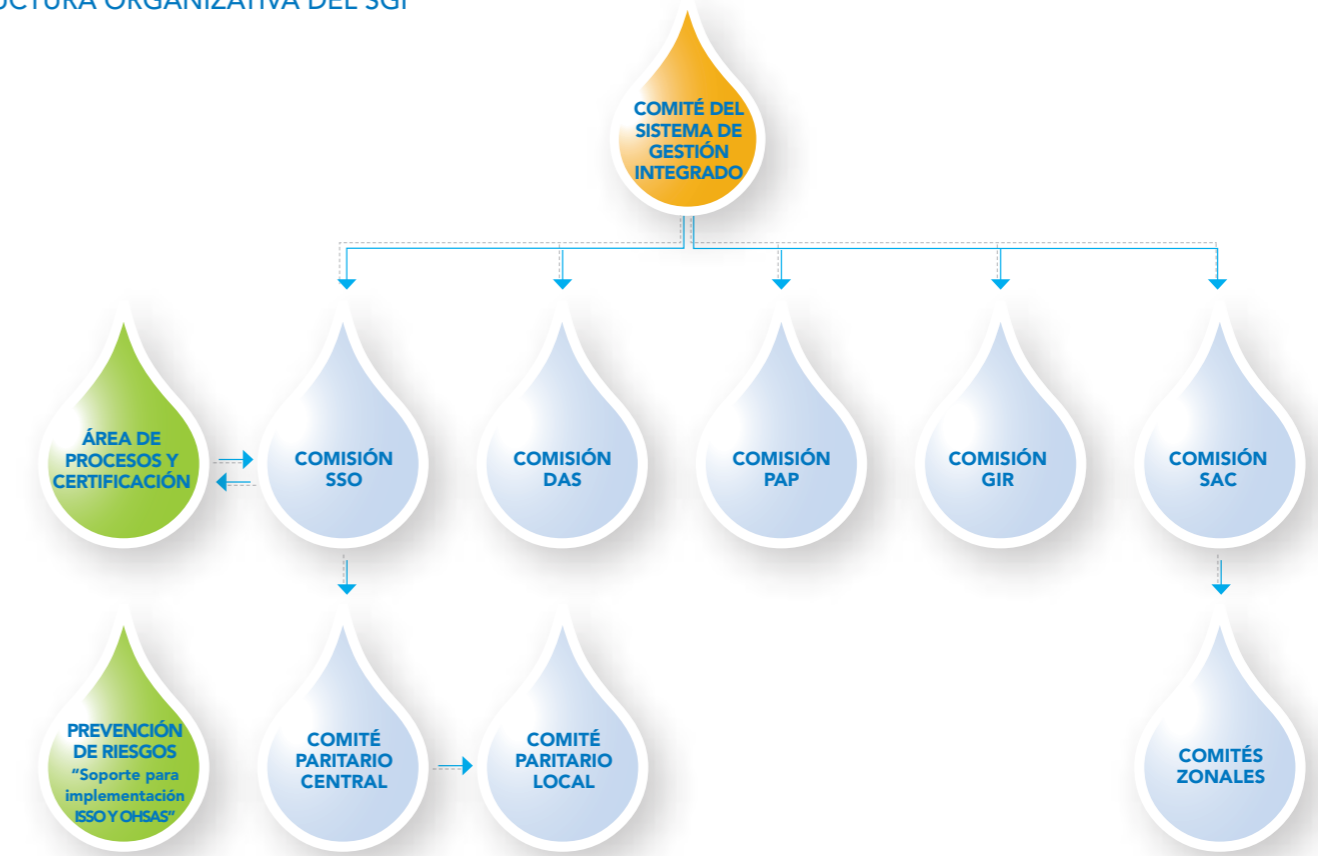
EMPRESAS	CERTIFICACIÓN ISO 9001	CERTIFICACIÓN ISO 14001	CERTIFICACIÓN OHSAS 18001
AGUAS ANDINAS	DAS, SAC, GIR, MTO, PAP, TRA	DAS, PAP	Toda la Empresa
AGUAS CORDILLERA	SAC, GIR, MTO, PAP, TRA	PAP	Toda la Empresa
AGUAS MANQUEHUE	DAS, SAC, GIR, MTO, PAP, TRA	DAS, PAP	Toda la Empresa

Depuración de Aguas Servidas (DAS)  
 Producción de Agua Potable (PAP)  
 Gestión Integrada de Redes de Aguas Potable (GIR)  
 Mantenimiento a Instalaciones Productivas (MTO)  
 Servicio de Atención al Cliente (SAC)  
 Transporte de Agua Potable (TRA)

**AMPLIACIÓN CERTIFICACIÓN 2010**

- Producción de Agua Potable Fuente Subterránea (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001).
- Transporte de Agua Potable (ISO 9001, OHSAS 18001).
- Planta Depuradora de Aguas Servidas Buin-Maipo (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001).

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SGI**





**02**  
CAPÍTULO

**INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

**ESTRATEGIA DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (4.14-4.17)**

Aguas Andinas, siguiendo con el compromiso de mantener una relación y comunicación permanente con sus grupos de interés ha realizado un continuo seguimiento de sus opiniones y expectativas, lo que ha constituido parte clave para los lineamientos del Plan de Desarrollo Sustentable de la compañía. Los grupos de interés definidos como prioritarios para esta consulta fueron colaboradores, accionistas, clientes, autoridades y comunidad.

Como parte de este proceso de acercamiento y diálogo, que se lleva a cabo anualmente, Aguas Andinas realizó un nuevo levantamiento de expectativas de grupos de interés durante el 2011.

GRUPOS DE INTERÉS	REPRESENTANTE CONSULTADO
COLABORADORES	Gerentes Corporativos Jefes de Área Líderes Sindicales
ACCIONISTAS	Subgerentes de Ventas de AFP HABITAT
AUTORIDADES	Presidente de Sistema de Empresas SEP Alcalde de Puente Alto Alcalde de San José de Maipo Seremi de Medio Ambiente Administrador Municipal Municipalidad de Til Til Director de la Secretaría de Planificación Municipalidad de Til Til
COMUNIDAD	Líderes de opinión de Mapué Líderes de opinión de San José de Maipo

Se realizaron focus group con representantes de la comunidad y también se llevaron a cabo entrevistas con autoridades, accionistas, líderes sindicales y gerentes de la compañía. A partir de los resultados de estos espacios de diálogo, se definieron los lineamientos de los contenidos del presente reporte y se establecieron los compromisos corporativos para el siguiente período.

Las acciones de relacionamiento realizadas por Aguas Andinas durante el 2010, se detallan en cada uno de los capítulos dedicados a nuestros grupos de interés.

**2.1 GOBIERNO CORPORATIVO: ACCIONISTAS**

Considerando que este reporte da cuenta del desempeño de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, se exponen las características de las tres empresas, con el propósito de tener una visión completa del Gobierno Corporativo.

**ACCIONISTAS (2.6)**

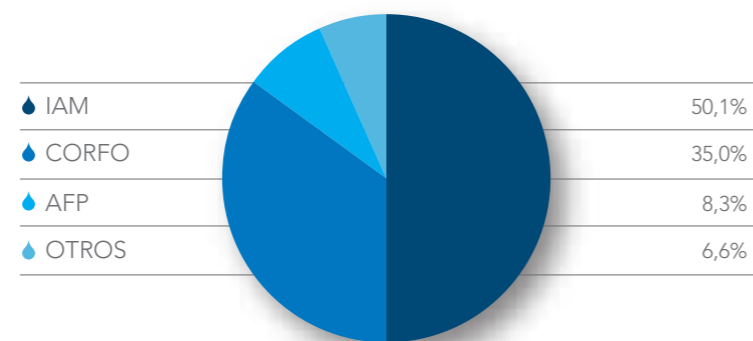
Sociedad General de Aguas de Barcelona (Agbar) es el socio controlador y estratégico de Aguas Andinas S.A. mediante su participación del 56,6% del patrimonio de Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. (IAM), firma que a su vez es dueña del 50,1% de las acciones de Aguas Andinas y filiales.

**COMPOSICIÓN ACCIONARIA**

Al 31 de diciembre de 2010, el capital de Aguas Andinas S.A. está compuesto por 6.118.965.160 acciones, totalmente suscritas y pagadas, distribuidas entre 1.492 accionistas.

ACCIONISTAS	% DE PROPIEDAD
INVERSIONES AGUAS METROPOLITANAS S.A.	50,1%
CORFO	35,0%
AFP	8,3%
OTROS	6,6%

Cabe señalar que Aguas Andinas es la controladora de Aguas Cordillera S.A., con una participación del 99,99003% de la propiedad, y Aguas Cordillera S.A. controla a Aguas Manquehue S.A., con una participación del 99,99957% de la propiedad.



**MAYORES ACCIONISTAS**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	RUT	ACCIONES	SERIE	%
Inversiones Aguas Metropolitanas S.A.	77.274.820-5	3.065.744.510	A	50,1%
Corporación de Fomento de la Producción	60.706.000-2	2.140.487.777	B	35,0%
AFP Provida S.A.	98.000.400-7	151.343.316	A	2,5%
AFP Habitat S.A.	98.000.100-8	146.001.556	A	2,4%
AFP Cuprum S.A.	98.001.000-7	99.467.520	A	1,6%
AFP Capital S.A.	98.000.000-1	95.111.479	A	1,6%
Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa	84.177.300-4	51.325.014	A	0,8%
Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa	80.537.000-9	31.237.039	A	0,5%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	96.571.220-8	21.179.951	A	0,3%
AFP Planvital S.A.	98.001.200-k	18.104.386	A	0,3%
Banco de Chile por Cuenta de Terceros CA	97.004.000-5	7.095.788	A	0,1%
Inversiones Megeve Dos Ltda.	76.436.000-1	6.866.359	A	0,1%
Otros (34 accionistas)		2.217.323	B	0,0%
Otros (1.480 accionistas)		282.783.142	A	4,6%
TOTAL		6.118.965.160		100,0%

**SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO (4.1-4.3 4.6 4.7)**

**DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN**

Aguas Andinas está constituida como sociedad anónima abierta y se rige bajo las normas y reglamentos exigidos por la Superintendencia de Valores y Seguros.

El directorio -integrado por siete miembros-, se elige a través de una votación durante la junta anual de accionistas. El cargo de director tiene una vigencia de 2 años y su gestión es evaluada en la Junta de Accionistas.

## DIRECTORIO

### DIRECTORES TITULARES

**PRESIDENTE**  
**Joaquín Villarino Herrera**  
Abogado

**VICEPRESIDENTE**  
**Patricio Prieto Sánchez**  
Abogado

**DIRECTOR**  
**Arturo Vergara Del Río**  
Abogado

**DIRECTOR**  
**Bruno Philippi Irrázabal**  
Ingeniero Civil

**DIRECTOR**  
**Sergio Guzmán Lagos**  
Economista

**DIRECTOR**  
**Ricardo Sanhueza Palma**  
Ingeniero Comercial

**DIRECTOR**  
**Mario Puentes Lacámara**  
Ingeniero Civil

### DIRECTORES SUPLENTE

**Diane D'Arras**  
Ingeniero de Puentes y Caminos

**Antoni Siurana Zaragoza**  
Economista

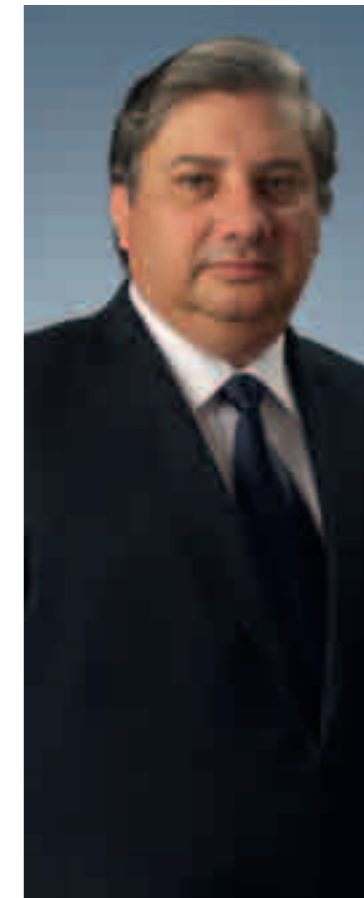
**Salvador Villarino Krumm**  
Ingeniero Civil

**Juan Antonio Guijarro Ferrer**  
Economista

**Juan Antonio Figueroa Rodas**  
Ingeniero Comercial

**Víctor Selman Biester**  
Ingeniero Civil Industrial

**Andrés Rengifo Briceño**  
Ingeniero Comercial



**PRESIDENTE**  
**Joaquín Villarino Herrera**  
Abogado

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Diane D'Arras**  
Ingeniero de Caminos, Canales y Puentes

**VICEPRESIDENTE**  
**Patricio Prieto Sánchez**  
Abogado

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Antoni Siurana Zaragoza**  
Economista

**DIRECTOR**  
**Arturo Vergara Del Río**  
Abogado

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Salvador Villarino Krumm**  
Ingeniero Civil

**DIRECTOR**  
**Bruno Philippi Irrázabal**  
Ingeniero Civil

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Juan Antonio Guijarro Ferrer**  
Economista

**DIRECTOR**  
**Sergio Guzmán Lagos**  
Economista

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Juan Antonio Figueroa Rodas**  
Ingeniero Comercial

**DIRECTOR**  
**Ricardo Sanhueza Palma**  
Ingeniero Comercial

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Víctor Selman Biester**  
Ingeniero Civil Industrial

**DIRECTOR**  
**Mario Puentes Lacámara**  
Ingeniero Civil

**DIRECTOR SUPLENTE**  
**Andrés Rengifo Briceño**  
Ingeniero Comercial

Los miembros del directorio no son ejecutivos de la compañía.

A diciembre de 2010 el presidente del directorio es el señor Joaquín Villarino Herrera.

Desde 2001, opera un comité de directores, instancia que permite salvaguardar los intereses de los accionistas minoritarios. Durante 2010, éste estuvo integrado por los señores Sergio Guzmán Lagos, Arturo Vergara del Río y Mario Puentes Lacámara. Desde su constitución, el comité tiene sesiones ordinarias una vez al mes para tratar las materias que le encomienda el artículo 50 bis de la Ley 18.046.

En este contexto, Aguas Andinas cuenta con un manual de manejo de información de interés para el mercado, cuyas disposiciones han sido establecidas por el directorio de la compañía en su sesión ordinaria N° 361 de 20 de mayo de 2008 y modificadas por acuerdo del directorio de la Compañía N°383, de 9 de marzo de 2010. Esta es una norma de carácter interno, y se ha aprobado para los efectos previstos en la Norma de Carácter General N°270, de la Superintendencia de Valores y Seguros de fecha 31 de diciembre de 2009. Esta norma establece directrices para la difusión de políticas y procedimientos relativos a la adquisición/enajenación de valores de la entidad y al manejo y divulgación de información para el mercado.

Por otra parte, a diciembre de 2010, el directorio de Aguas Cordillera está compuesto por 5 miembros: Felipe Larrain Aspillaga (Presidente), y los directores Camilo Larraín Sánchez, Mario Varela Herrera, Osvaldo Carvajal Rondenelli e Iván Yarur Sairafi.

Finalmente, el directorio de Aguas Manquehue está compuesto por 5 miembros: Felipe Larrain Aspillaga (Presidente) y los Directores Camilo Larraín Sánchez, Mario Varela Herrera, Osvaldo Carvajal Rondenelli, y Carlos Rabat Vilaplana.

**REMUNERACIONES (4.5)**

Los Directores perciben una remuneración fija mensual y una variable por asistencia a cada sesión fijada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Conforme a la Ley N° 18.046, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de abril de 2010, acordó la remuneración del Directorio, Comité de Directores y su presupuesto de gastos para el ejercicio 2010.

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

La remuneración del comité de directores está compuesta por: una remuneración fija mensual de UF 25 para cada miembro, y una remuneración variable por asistencia a cada sesión de UF 20. Asimismo, se acordó un presupuesto anual de gastos de UF 3.000.

Los altos ejecutivos de la compañía reciben una remuneración variable asociada al desempeño de la organización, en términos del cumplimiento de resultados económicos globales de la empresa y objetivos de logro individual, que deben cumplir durante el año, incluyendo proyectos de su ámbito de acción.

**ADMINISTRACIÓN ÉTICA**

Los procesos de toma de decisiones de Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A. se rigen por un Código Ético Corporativo y de Conducta del Grupo Abgar.

**MECANISMOS DE COMUNICACIÓN (4.4)**

Los accionistas pueden plantear las materias de su interés al directorio en las juntas ordinarias de accionistas, tal como prescribe el artículo 56 de la Ley sobre Sociedades Anónimas. No se han establecido medios de comunicación formales para que accionistas minoritarios puedan expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno. Lo mismo sucede con los trabajadores, dado que no se ha definido un mecanismo particular para que manifiesten sus recomendaciones al directorio.

Sin perjuicio de lo anterior la compañía cuenta con un espacio especial en su sitio web, www.aguasandinas.cl, para recibir consultas y requerimientos de sus grupos de interés, por lo que tanto accionistas como trabajadores tienen la posibilidad de utilizar este canal para manifestar sus opiniones y establecer una comunicación con la dirección de la empresa.

**2.2. RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES**

**ENFOQUE DE GESTIÓN DE PERSONAS**

Para Aguas Andinas es fundamental contar con los mejores colaboradores, por ello la compañía se plantea el permanente desafío de ofrecerles un ambiente laboral atractivo, que promueva las buenas relaciones laborales, y desarrollo profesional, a través de diversas instancias de capacitación y un conjunto de beneficios orientados a mejorar su calidad de vida personal. Adicionalmente, la empresa vela por llevar a cabo todos sus procesos con el debido resguardo de la seguridad y salud de todas las personas que trabajan al interior de ella.

**COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS (HR3 HR4 HR6 HR7 HR9 SO3)**

Los lineamientos respecto a temas de derechos humanos, que consideran aspectos como la no discriminación, diversidad, igualdad de oportunidades, cuidado por la integridad física y el rechazo por cualquier forma de acoso o intimidación, son otorgados por el Código Ético Corporativo y de Conducta del Grupo Abgar, que rige a todas las empresas del grupo, incluyendo Aguas Andinas.

Nuestra Compañía apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional y se rige totalmente por la legislación vigente. Rechaza la contratación de menores y para cumplir con esto, en cada proceso de reclutamiento y selección exige la documentación necesaria que acredite la mayoría de edad. Este principio está claramente explicitado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Dentro del plan de formación no se han considerado capacitaciones específicas en materia de derechos humanos, sin embargo, tal como se mencionó anteriormente, esta temática se aborda en el Código de Ética y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, los cuales fueron entregados al 100% de la dotación de la empresa.

En cuanto a la igualdad de oportunidades, el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Aguas Andinas establece y resguarda el derecho de todos los postulantes a acceder en condiciones equitativas a las ofertas de trabajo de la Empresa. Además, establece un artículo

referente a peticiones, reclamos, sugerencias y consultas, estableciendo un canal de denuncia para estampar imputaciones por parte de los colaboradores. Al mismo tiempo, especifica claramente el acoso sexual como una conducta contraria a los valores de la compañía, definiendo la manera de investigar y las sanciones para este tipo de situaciones.

Aguas Andinas cuenta con canal de peticiones, reclamos, sugerencias y consultas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de Aguas Andinas. En el año 2010 no existe casos de denuncias respecto a incidentes asociados a discriminación dentro de la compañía.

En lo referente al trabajo forzoso, en Aguas Andinas no existen operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.

Tampoco se han realizado capacitaciones específicas sobre materias relacionadas con mecanismos de anticorrupción, sin embargo durante el 2010 se reforzó la difusión del Código Ético Corporativo y de Conducta del Grupo Abgar que dentro de sus principios establece que “la conducta dentro del Grupo Abgar se basa en la buena fe” y “que cada uno de sus empleados es un representante de los intereses e imagen del Grupo Abgar”. Esta difusión se realizó principalmente a través de una invitación realizada por el Gerente General. Junto con esto, nuestra área de servicio a las personas se encarga de hacer llegar a todos los trabajadores el Código de Ética junto con su Contrato Colectivo de Trabajo.

En línea con lo anterior, cabe señalar que durante el periodo reportado no hay registro ni incidentes conocidos de situaciones relacionadas con violación de los derechos de los indígenas entre los empleados de la Compañía, ni tampoco con ninguna Comunidad Indígena, por lo que no se han adoptado medidas, seguimiento ni plan de acción al respecto.

## ADMINISTRACIÓN (EC7)

**GERENTE GENERAL**

→ **GERENTE CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE**

→ **GERENTE CORPORATIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS**

→ **GERENTE CORPORATIVO DE PLANIFICACIÓN, INGENIERÍA Y SISTEMAS**

→ **GERENTE CORPORATIVO DE OPERACIONES**

→ **GERENTE CORPORATIVO DE COMUNICACIONES Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

→ **GERENTE CORPORATIVO DE FINANZAS Y ABASTECIMIENTO**

 <p><b>GERENTE GENERAL</b> <b>Felipe Larrain Aspillaga</b> Ingeniero Civil</p>	 <p><b>GERENTE CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE</b> <b>Víctor De La Barra Fuenzalida</b> Ingeniero Civil Industrial</p>	 <p><b>GERENTE CORPORATIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS</b> <b>Camilo Larraín Sánchez</b> Abogado</p>	 <p><b>GERENTE CORPORATIVO DE PLANIFICACIÓN, INGENIERÍA Y SISTEMAS</b> <b>Joaquim Martí Marques</b> Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos</p>	 <p><b>GERENTE CORPORATIVO DE OPERACIONES</b> <b>Josep Oriol Mas Alcázar</b> Ingeniero Industrial</p>	 <p><b>GERENTE CORPORATIVO DE COMUNICACIONES Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b> <b>María Elena Sanz Ibarra</b> Psicóloga</p>	 <p><b>GERENTE CORPORATIVO DE FINANZAS Y ABASTECIMIENTO</b> <b>Miguel Ángel Zarza Marcos</b> Economista</p>
--	--	---	---	---	---	---

Aguas Andinas, como parte de un holding internacional, cuenta con 4 ejecutivos que tienen la condición de expatriados, de nacionalidad española, siendo el resto de nacionalidad chilena. Ello ratifica que tanto la contratación como la promoción interna están basadas en méritos y competencias, sin que existan procedimientos que privilegien la contratación de profesionales locales o extranjeros.



**DOTACIÓN (LA1 LA13)**

La dotación vigente al final del período (Diciembre del 2010) corresponde a 1.169 colaboradores, lo que corresponde a una disminución de un 3,7% con respecto a la dotación de la misma fecha del año anterior (1.214 colaboradores).

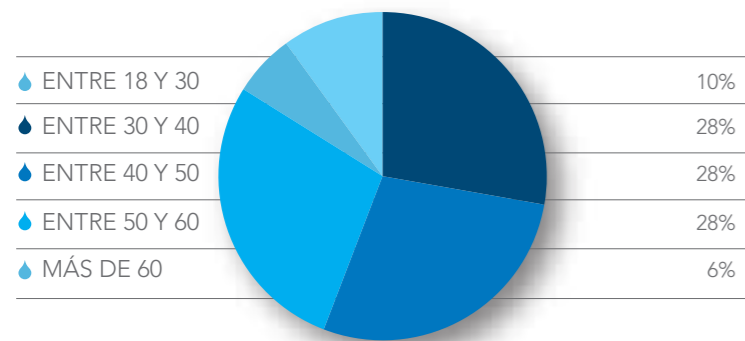
La siguiente tabla muestra la dotación vigente a diciembre del 2010 según estamento y empresa.

El 100% de la dotación trabaja con contrato indefinido y a tiempo completo.

**DOTACIÓN POR ESTAMENTO, EMPRESA Y GÉNERO**

ESTAMENTO	AGUAS ANDINAS		TOTAL AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA		TOTAL AGUAS CORDILLERA	AGUAS MANQUEHUE		TOTAL AGUAS MANQUEHUE	TOTAL GENERAL
	HOMBRES	MUJERES		HOMBRES	MUJERES		HOMBRES	MUJERES		
Ejecutivos	47	4	51	3		3				54
Jefatura	70	27	97	7	2	9				106
Profesional	210	80	290	16	6	22	3		3	315
Técnico	174	56	230	44	5	49	5	3	8	287
Administrativo	39	56	95	4	4	8		1	1	104
Operario	238	5	243	50		50	10		10	303
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>778</b>	<b>228</b>	<b>1006</b>	<b>124</b>	<b>17</b>	<b>141</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>1169</b>

**DOTACIÓN POR EDADES**



Junto a estos datos de dotación propia, y como se destacará en el capítulo de proveedores y contratistas, al año 2010 el personal subcontratado ascendió a 1.769 trabajadores. Esto supone que por cada trabajador del grupo Aguas existen 1,51 trabajadores subcontratados.

**REMUNERACIONES (LA14 EC5)**

En Aguas Andinas no hay diferencias de sueldo por razones de género. El sueldo mensual promedio por estamento es superior en hombres que en mujeres, situación que responde a que la antigüedad promedio de las mujeres es inferior. En el estamento administrativo se da la situación inversa, la antigüedad promedio de mujeres es superior a la de los hombres y el sueldo promedio de ellas supera al de los hombres.

Dado que las mujeres tienen menor incidencia en el estamento de inferior renta (operarios), a nivel total de la empresa, el sueldo promedio de las mujeres supera levemente el sueldo promedio de los hombres y a nivel de renta total, básicamente son iguales.

ESTAMENTO	HOMBRE		MUJERES		DIF% MUJERES/HOMBRES	
	SUELDO	RENTA	SUELDO	RENTA	SUELDO	RENTA
Ejecutivos	3.588.803	4.453.694	3.101.041	3.842.325	86%	86%
Jefatura	1.888.723	2.559.991	1.579.173	2.182.396	84%	85%
Profesional	1.273.547	1.880.134	1.153.521	1.699.332	90%	91%
Técnico	690.424	1.273.547	615.883	1.015.327	89%	91%
Administrativo	530.363	914.058	672.800	1.095.893	127%	120%
Operario	497.208	892.753	324.334	774.830	85%	87%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>943.262</b>	<b>1.436.366</b>	<b>947.312</b>	<b>1.429.518</b>	<b>100,4%</b>	<b>99,5%</b>

\* Se eliminó de este análisis el Rol Privado, correspondiente al Gerente General, Gerentes Corporativos y Gerentes

Nota explicativa:

1 (Sueldo) Hace referencia a la remuneración líquida recibida en promedio dentro de cada estamento.

2 (Renta) Hace referencia al total de haberes imponibles en promedio dentro de cada estamento.

En Aguas Andinas, la menor renta promedio mensual que canceló la empresa, equivale al 218% del salario y gratificación mínimos mensuales establecidos por ley.

“En relación al salario mínimo establecido por ley, la renta promedio mensual menor que canceló la empresa en diciembre 2010, fue de \$524.118 brutos, equivalente a un 218% del salario mínimo establecido (\$172.000)”

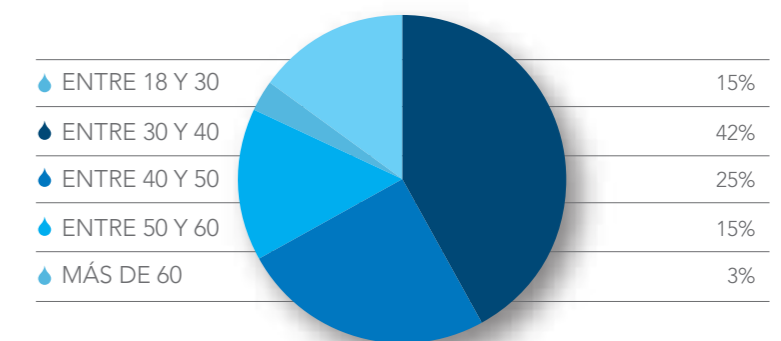
**DISMINUCIÓN DE PERSONAL (LA2)**

Las disminuciones en la dotación en el período 2010 ascienden a 110 colaboradores, que representan un 9.4% de la rotación acumulada de personal. Al comparar con resultados del período anterior, que ascienden a 111 personas, se presenta una variación bastante leve, equivalente a -0.9% con respecto al año 2009.

**DISMINUCIÓN DE PERSONAL POR ESTAMENTO Y GÉNERO**

ESTAMENTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL GENERAL
Ejecutivos	4	2	6
Jefatura	11	3	14
Profesional	29	6	35
Técnico	22	2	24
Administrativo	1	1	2
Operario	29		29
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>96</b>	<b>14</b>	<b>110</b>

**DISMINUCIÓN DE PERSONAL POR EDAD**



**ROTACIÓN DE PERSONAL POR ESTAMENTO**

ROTACIÓN ACUMULADA	
Administrativo	1.9%
Ejecutivos	11.1%
Jefatura	12.2%
Operario	9.5%
Profesional	11.3%
Técnico	8.4%
<b>TOTAL</b>	<b>9.4%</b>

\* Cálculo corresponde a: salidas/dotación promedio anual.

En relación a la tasa de ausentismo, durante el año 2010 se contabilizaron 47.716 días de ausencia por licencias médicas, permisos y feriados legales, lo que genera una tasa de ausentismo de 0.16 como consolidado para Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue.

**DESARROLLO DE PERSONAS (LA10-12)**

Con la finalidad de contar con información para gestionar el talento interno, en 2010 se generó un modelo integral de desarrollo de personas.

Dentro de las acciones contempladas en este modelo, se definió un plan de formación anual para cada área de la compañía, se potenció la estructura de cargos con la actualización de descripciones y competencias asociadas; y se implementaron mejoras metodológicas al modelo de gestión de desempeño, que reforzó el rol de jefaturas y supervisión directa. En esta línea, se inició el programa de desarrollo de habilidades de liderazgo para jefaturas y subgerencias.

En términos de capacitación, cabe destacar la realización de la primera versión del Diplomado en Depuración, que se llevó a cabo en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Este Diplomado entrega conocimientos sobre los principales procesos y técnicas asociadas a la depuración de aguas servidas.

Aguas Andinas, alineándose a las políticas de su casa matriz Agbar, promueve el desarrollo de sus trabajadores, y en este sentido, el total de horas de formación fue de 50.528 para el año 2010. El desglose de horas de capacitación por estamento es el siguiente:

ESTAMENTO	Nº HORAS DE CAPACITACIÓN 2010*	Nº DE COLABORADORES 2010	PROMEDIO DE HORAS 2010
Ejecutivos	1.294	67	19
Jefatura	4.600	293	16
Profesional	11.898	544	22
Técnico	12.337	295	42
Administrativo	2.239	62	36
Operario	18.160	264	69
<b>TOTAL</b>	<b>50.528</b>	<b>1.525</b>	<b>33</b>

\*El promedio de horas capacitadas por empleado para el año 2010 incorpora el total de horas asignadas al Programa de Becas y No incorpora las horas empleadas en la Gimnasia de Pausa.

En 2010 el sistema de gestión del desempeño CRECER alcanzó el 100% de cobertura permitiendo consolidar una política de movilidad interna en Aguas Andinas.

Aguas Andinas cuenta con un sistema de gestión del desempeño, llamado CRECER, el que constituye una herramienta central en el proceso de desarrollo de las personas. El sistema se sustenta en el modelo de gestión por competencias, midiendo el desempeño esperado respecto del desempeño real, lo que sirve de base para generar un plan individual de crecimiento que apunta a reducir las brechas. El sistema CRECER ha permitido consolidar una política de movilidad interna en Aguas Andinas, ya que integra "mapas de capacidades y potencial profesional" que privilegian la búsqueda de personas "puertas adentro" antes de recurrir al mercado para cubrir una vacante, asegurando así el desarrollo profesional de sus colaboradores.

Otro de los grandes avances dentro del programa fue incorporar el feedback de los jefes directos lo cual ha generado una fuerte cultura de liderazgo. Este importante avance se pudo realizar gracias a las capacitaciones específicas para fortalecer esta competencia clave para el desarrollo de nuestros colaboradores y nuestra compañía.

Los principales logros asociados a su implementación son:

- Generación de un instrumento válido y confiable para los diferentes estamentos de la empresa.
- Reformulación del modelo de competencias.
- Creación de una instancia formal de comunicación entre evaluador y evaluado, a través de la retroalimentación y reuniones de seguimiento.
- Definición de una guía para orientar el desempeño y el desarrollo profesional de cada colaborador, ayudándolo a concentrar su esfuerzo y trabajo en aquello que necesita mejorar para tener éxito en la consecución de sus metas, tanto individuales como de la organización.

**BASE PARA ELABORAR LOS PLANES DE FORMACIÓN**

ÁREA TEMÁTICA	SUMA DE Nº HORAS CURSO	CUENTA DE ASISTENTES
De Calidad	48	2
Formación varias	28.503	310
Habilidades blandas	7.484	597
Idiomas	580	12
Riesgo Laborales.	1.322	245
Sobre actividad propia de la Empresa.	12.591	359
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50.528</b>	<b>1.525</b>

Para el año 2011, nos comprometemos a realizar una profunda actualización en relación a las descripciones de los cargos. Este esfuerzo se focalizará en las áreas de servicio al cliente y operaciones. El objetivo de esta actualización será lograr la identificación de:

- Cargos claves
- Empleados claves y empleados de alto potencial
- Posiciones claves
- Riesgo de sucesión

El porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional se presenta a continuación:

ESTAMENTO	2009		2010	
	NÚMERO DE EMPLEADOS EVALUADOS	PORCENTAJE RESPECTO AL TOTAL DE EMPLEADOS	NÚMERO DE EMPLEADOS EVALUADOS	PORCENTAJE RESPECTO AL TOTAL DE EMPLEADOS
Ejecutivos	48	84%	49	91%
Jefatura	148	100%	103	97%
Profesional	269	91%	289	92%
Técnico	281	97%	294	100%
Administrativo	109	93%	98	94%
Operario	316	99%	280	92%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.171</b>	<b>95%</b>	<b>1.113</b>	<b>95%</b>

**BENEFICIOS Y CALIDAD DE VIDA**

Un hito relevante dentro del año 2010 fue la creación del área de Beneficios Corporativos y Calidad de Vida, cuyo propósito principal ha sido centralizar eficientemente la administración del conjunto de beneficios que existen para los colaboradores de la compañía, como también incorporar prácticas destinadas a conciliar la vida laboral y familiar.

Durante el 2010 y como compromiso de excelencia se creó el área de Beneficios Corporativos y Calidad de Vida.

**PROGRAMA IGUALA**

Una de las iniciativas emprendidas por el área de Beneficios Corporativos y Calidad de vida fue la adhesión al programa "Iguala" patrocinado por el Sernam, que tiene como finalidad aplicar buenas prácticas laborales en el ámbito de equidad de género

Para desarrollar el programa Iguala se requirió la constitución de un comité tripartito, con representación transversal en la organización, el cual implementó el programa.

Los objetivos centrales del programa son:

- Fomentar la igualdad de oportunidades de género
- Promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar
- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores del Grupo Aguas
- Aumentar el compromiso de los trabajadores con la empresa

A partir de lo anterior, buscamos ser reconocidos como una empresa acreditada gubernamentalmente en "Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género" y una de las mejores empresas para madres y padres que trabajan en el 2011.

**BENEFICIOS (LA3)**

En una permanente preocupación por mejorar el bienestar, la calidad de vida y salud de los colaboradores y sus familiares, la empresa siempre está evaluando nuevos beneficios para ser implementados con el propósito de dar respuesta a los requerimientos de los colaboradores y mantenerlos motivados. Los principales beneficios que Aguas Andinas otorga a sus trabajadores son los siguientes:

**SALUD**

- Gimnasia en pausa.
- Baile entretenido.
- Seguro complementario de salud y vida: En el Área de Servicios a las Personas se ha dispuesto un módulo con una ejecutiva de la compañía de seguros con el propósito de facilitar el proceso de trámites y reembolsos.
- Vacuna antigripal.
- Alimentación.
- Punto café: habilitación de un casino.
- Licencias médicas: las empresas del Grupo subsidian los primeros 3 días de licencia médica.
- Descanso compensatorio.

**FAMILIA**

- Días entretenidos.
- Ayudas para cargas discapacitadas.
- Plan colectivo de isapre.
- Fiesta familiar.

- Regalo de navidad.
- Fiesta anual diciembre.
- Cabañas San Gabriel.
- Saludo de cumpleaños.
- Becas escolares

**CONVENIOS EXTRAORDINARIOS**

- Centros recreacionales.
- Convenio de reordenamiento de deuda.
- Convenio oncológico con Fundación Arturo López Pérez.
- Convenio de seguros de automóviles.
- Convenio de telefonía celular.
- Convenios con diferentes centros de salud.

**PLAN DE RETIRO VOLUNTARIO POR JUBILACIÓN ANTICIPADA (EC3)**

La Compañía cuenta con un Plan de Retiro Voluntario por Jubilación Anticipada, orientado a aquellos trabajadores que están próximos a finalizar su vida laboral. Durante el año 2010 este programa permitió otorgar asesoría en temas previsionales, mantener los seguros vigentes hasta el 31 de diciembre, además de ofrecer un seguro catastrófico a contar del 1 de enero de 2011, hasta que se cumpla la edad legal de jubilación. Adicionalmente la compañía asume el costo del programa de salud del trabajador con su Isapre, hasta cumplir la edad legal de jubilación. El detalle de de trabajadores que han recibido este beneficio durante los tres últimos años es el siguiente:

PERSONAS BENEFICIADAS	2008	2009	2010
N° de personas a las que se presenta la propuesta	44	44	66
N° de personas que se acogen a la propuesta	11	23	44

**AYUDA A LOS DAMNIFICADOS DEL TERREMOTO**

Aguas Andinas constituyó un comité con miembros del equipo de Recursos Humanos, dirigentes sindicales y de prevención de riesgos para atender la emergencia que afectaba a nuestros colaboradores.

Al mismo tiempo que la compañía verificaba los daños en la infraestructura y operaciones producto del terremoto del 27 de febrero de 2010, los cuales ascendieron a un total de 4.795 millones de pesos, buscó dimensionar el impacto y los daños que afectaron a su personal, incluyendo sus familias y viviendas.

Los daños ocasionados a la infraestructura de Aguas Andinas por el Terremoto del 27 de Febrero de 2010 ascendieron a un total de 4.795 millones de pesos.

En este contexto, se realizó la campaña interna "Gota a Gota", organizada para cooperar con los colaboradores damnificados. Se logró reunir 18 millones de pesos, que fueron destinados a ayudar a personas cuyas viviendas tuvieran daños graves o moderados. En los 31 casos identificados con daños leves se procedió a gestionar créditos con la Caja de Compensación para contribuir a la reconstrucción de sus hogares.

La compañía dispuso de ayuda para realizar mudanzas y reubicar a los empleados que se encontrasen con sus viviendas destruidas o en situaciones de riesgo. También ofreció apoyo legal para orientar respecto a la legislación sobre seguros de vivienda, sus coberturas, pasos a seguir para activarlos y canales disponibles para realizar acciones de carácter civil. Se dispuso asimismo de un ingeniero, quien, junto al equipo de Recursos Humanos, visitó las viviendas de colaboradores que requerían la evaluación de un profesional.

Con este mismo objetivo de ayudar a la población afectada durante las primeras semanas de la crisis, la compañía envió algunos vehículos con mercadería y otros elementos de primera necesidad para los colaboradores o familiares que se encontraban aislados, en las zonas más críticas y afectadas por el terremoto.

Adicionalmente, para resguardar la tranquilidad y orden a nivel interno, la compañía tomó contacto con expertos en "manejo de crisis", quienes asesoraron al comité de emergencia, entregaron orientaciones de apoyo psicológico, así como recomendaciones de autocuidado para la organización y sus empleados.

**RELACIONES LABORALES (LA4 HR5)**

El año 2010 estuvo marcado por el desarrollo y cierre de los procesos de negociación colectiva, los que regirán las relaciones laborales para los próximos 2 años, en el caso de los sindicatos 1 y 2 de Aguas Andinas, y 4 años para el resto de los sindicatos.

En un periodo de 8 meses se llevaron a cabo 8 negociaciones colectivas (Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, Filiales no reguladas y Essal,) de forma exitosa. Estas negociaciones se realizaron dentro de los plazos legales estipulados, con contenidos

planificados, revisión de lo ya acordado y acuerdos de beneficios recíprocos para ambas partes.

En Aguas Andinas las negociaciones con los sindicatos comenzaron en el mes de junio. Por los sindicatos 1 y 2 negociaron en un solo proceso 461 socios, equivalentes al 46% de la dotación total de la sanitaria. La negociación con el sindicato de profesionales y técnicos se realizó con 310 socios, equivalentes al 31% del personal, esta negociación no se cerró a plazo y generó un proceso de arbitraje público.

En Aguas Cordillera y Manquehue el periodo de negociaciones colectivas con los sindicatos 1 y 2 se iniciaron paralelamente en

octubre, y con el sindicato de trabajadores y supervisores en el mes de noviembre. Por el sindicato 1 negociaron 32 socios, equivalentes al 20% de la dotación total de Aguas Cordillera y Aguas Manquehue; por el sindicato 2 negociaron 66 socios, que correspondieron al 40% de personal; y por el sindicato de trabajadores y supervisores negociaron 51 socios, equivalentes al 31% de la dotación. Todo el proceso representó a 149 socios que representan al 92% de la dotación de estas filiales sanitarias.

De acuerdo a la dotación del cierre del período, que ascendió a 1.169 colaboradores, un 80% se encuentra cubierto por los convenios sindicales.

**EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS SINDICALES**

	AGUAS ANDINAS		TOTAL AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA		TOTAL AGUAS CORDILLERA	AGUAS MANQUEHUE		TOTAL AGUAS MANQUEHUE	TOTAL GENERAL
	HOMBRES	MUJERES		HOMBRES	MUJERES		HOMBRES	MUJERES		
No Sindicalizado	17%	5%	22%	6%	1%	7%	0%	0%	0%	20%
Sindicalizado	61%	17%	78%	82%	11%	93%	82%	18%	100%	80%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

Al igual que en ejercicios anteriores, en 2010 no se produjeron ni identificaron incidentes donde el derecho a la libre asociación se haya visto amenazado, por lo que no se ha adoptado ninguna medida, seguimiento ni plan de acción al respecto. Tampoco existen actividades ni ningún tipo de prácticas que conlleven riesgos respecto de la libertad de asociación. Esto queda manifestado con el buen término de cada uno de los procesos de negociación colectiva.

**SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**SISTEMA DE GESTIÓN**

Como ya se mencionó, la Compañía cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente o Sistema de Gestión Integrado (SGI). La certificación OHSAS 18001, fue efectuada en el 2006 y posteriormente actualizada. El sistema de gestión de la compañía persigue establecer medidas de control que sean aplicables a los riesgos críticos, con el objetivo de minimizar al máximo la ocurrencia de accidentes laborales.

En el reglamento interno de Orden Higiene y Seguridad se indican los riesgos potenciales más característicos de las distintas áreas que conforman la compañía y que el trabajador tiene el derecho y deber de conocer.

Desde los inicios de la gestión preventiva a la fecha, se ha logrado una disminución progresiva importante del porcentaje de cotización adicional. En el periodo 2010/2011 se mantendrá en 0,34%, para Aguas Andinas y Aguas Cordillera, porcentaje bastante inferior a la tasa media del sector económico.

EMPRESA	COTIZACIÓN ADICIONAL (%)			
	2007	2008	2009	2010
Aguas Andina S.A.	0,34	0,34	0,34	0,34
Aguas Cordillera S.A.	0,34	0,68	0,68	0,34
Aguas Manquehue	0,00	0,34	0,34	1,02

**COMITÉS PARITARIOS (LA6)**

Existen 13 Comités paritarios de Higiene y Seguridad en la Compañía (Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue) que ayudan a controlar los programas de seguridad laboral y cuentan con la representación conjunta de la dirección y de los colaboradores. El porcentaje de mano de obra representada asciende a un 100%.

En los comités participan representantes de empresas (3 titulares y 3 suplentes) y trabajadores (3 titulares y 3 suplentes).

Los principales objetivos estratégicos de estos Comités, parte fundamental para la buena operación de nuestro negocio son:

- Asesorar e instruir a los trabajadores.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención, investigar causas de accidentes.
- Decidir casos de negligencia inexcusable.
- Instruir la adopción de medidas preventivas.
- Promover cursos de adiestramiento.
- Cumplir las funciones que le encomiende el organismo administrador, en este caso, la Asociación Chilena de Seguridad.

El detalle de comités paritarios existentes es el siguiente:

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

**ASPECTOS DE SALUD Y SEGURIDAD EN CONVENIOS COLECTIVOS (LA9)**

Dentro del Contrato Colectivo de Aguas Andinas se estipulan los siguientes aspectos relacionados con salud:

1. Bonificaciones de salud.
2. Fondo de garantía y préstamos médicos.
3. Comisión de salud.
4. Seguridad ocupacional:
5. Suministro de elementos de protección personal (EPP).
6. Comité paritario.

**PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS (LA8)**

En el marco del sistema de gestión del desempeño CRECER, Prevención de Riesgos, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, se desarrollan actividades de capacitación orientadas a dar a conocer los riesgos asociados a las actividades realizadas por los colaboradores del Grupo Aguas ("Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad").

En cuanto a medidas preventivas, además de la capacitación, se promueve el uso responsable de los elementos de protección personal, así como el empleo de técnicas y procedimientos de trabajos adecuados

Dentro de los programas y medidas preventivas orientadas a los trabajadores, se destacan los siguientes:

- Programa de inmunización preventiva a trabajadores con exposición laboral a riesgos biológicos.
- Proceso de lavado de ropa.
- Lanzamiento de la nueva versión del Reglamento Especial para Empresas Contratistas del Grupo Agbar y Empresas Filiales.
- Elaboración de un CD "Material Técnico Ley N° 20.123. Subcontratación y Empresas de Servicios Transitorios" y lanzamiento del boletín N° 01 de Prevención de Riesgos, en agosto del 2010.
- Taller para comités paritarios: Donde se entregan herramientas de planificación y de coaching.
- Taller Caso Schackleton, enfrentando las dificultades de liderazgo y trabajo en equipo.
- "II Encuentro de expertos en prevención – empresas colaboradoras del grupo Aguas": realizado el 12 de Noviembre de 2010.
- VII Encuentro anual de los comités paritarios del grupo Aguas: realizado el 19 de noviembre, con el auspicio de la ACHS y una gran participación de todos los miembros de los 13 comités paritarios del grupo.
- Diagnósticos: durante el 2010, en el marco del convenio firmado con la ACHS, se realizaron levantamientos para mejorar las condiciones de seguridad de los recintos del grupo Aguas.

Adicionalmente, como parte de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Prevención de Riesgos, en coordinación con cada comité paritario desarrolló diversas actividades de instrucción, destacando los siguientes:

- Cómo actuar frente a un asalto, recomendaciones generales
- Maniobra de RCP y Hemlich
- Cómo enfrentar un sismo, recomendaciones generales
- Taller de Autocuidado "Agarra la pelota"
- Aplicación de Reglamento especial para empresas contratistas
- Ley N°16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales
- Seminario de riesgos eléctricos
- Normas de seguridad, asociadas a las matrices de Identificación de peligros y evaluación de riesgos
- Orientación en prevención de riesgos para comités paritarios de higiene y seguridad

- Exposición a radiaciones ultravioletas y uso de bloqueador solar
- Planes de emergencia
- Psicología de la emergencia
- Cuidado de espalda y manejo de materiales

Las horas destinadas a capacitación en estos temas se señala a continuación:

AÑO	2006	2007	2008	2009	2010
Número de trabajadores	396	205	823	1.594	1.006
Horas de capacitación	1.236	308	362	3.546	1.685

**INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD (LA7)**

Durante el año 2010 la Compañía presenta los siguientes datos de accidentabilidad:

	AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA	AGUAS MANQUEHUE
Total accidentes	24	5	0
Total días perdidos	247	257	0
Tasa de siniestralidad por incapacidad temporal - %	24,56	183,04	0
Tasa de siniestralidad por invalidez y Muerte - %	0	0	0
Tasa de siniestralidad total - %	24	183	0
Tasa de accidentalidad - %	2,39	3,56	0
N° accidentes fatales.	0	0	0

Tasa de Siniestralidad: ((Días Perdidos en Periodo Anual/Promedio Anual de Trabajadores)\*100)  
 Tasa de Accidentalidad: ((N° Accidentes en Periodo Anual/Promedio Anual de Trabajadores)\*100)  
 Tasa de Días Perdidos : ((N° total de Días Perdidos /Total de Horas Hombres)\*200.000)

Un aspecto negativo es el aumento de la Tasa de Siniestralidad de Aguas Cordillera en el año 2010, debido a un accidente grave con 248 días perdidos (Año 2009: 46 días perdidos y Año 2010: 202 días perdidos) ocurrido en la Gerencia Corporativa de Operaciones.

Las lesiones frecuentes por accidentes de trabajo, y accidentes por filial sanitaria se resumen a continuación:

		2008	2009	2010
LESIONES FRECUENTES	Golpes sección mano-brazo	31,60%	26,70%	24,13%
	Golpes sección pie-pierna	31,60%	13,30%	17,24%
	Lesiones lumbares y dolor de espalda	15,80%	22,20%	13,79%
	Lesiones sección cara-cabeza	10,50%	20,00%	17,24%
	Otro	10,50%	17,80%	27,58%

**COMUNICACIÓN: FACTOR CLAVE PARA AGUAS ANDINAS (PR6 LA5)**

Durante los últimos meses del año 2010 se realizó un proceso de revisión y reflexión respecto a estrategia de crecimiento de la compañía, dentro del cual se definieron lineamientos para redefinir la estrategia comunicacional de Aguas Andinas. Estas nuevas directrices se plasman dentro del proyecto Da Vinci, el cual tiene como principales aportes para la política comunicacional de la empresa avanzar hacia un modelo de comunicación más proactivo y cercano. El desafío del área para 2011 será alinear la organización del Plan Da Vinci.

Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue cuentan con una política de comunicaciones abierta entre colaboradores y gerentes, que intenta favorecer la resolución de cualquier inconveniente o solicitud de manera inmediata. En el marco de esta política, al menos una vez al año, la plana mayor de gerentes se reúne con los equipos de las distintas áreas y recintos que integran la compañía, abriendo espacios de conversación y acuerdo, tales como:

- Visitas a recintos, en donde se invita a todos los colaboradores que allí trabajan, con la participación del Gerente General, Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional y

Gerente de Recursos Humanos.

- Desayunos con colaboradores, que se realizan de forma periódica y se invitan a gerentes, subgerentes y jefaturas. Participan el Gerente General, el Vicepresidente de la compañía, el Gerente Corporativo del Área y el Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional.

- Focus Group de colaboradores, para abordar temas de interés común, los cuales son liderados por la Gerencia de Recursos Humanos y la Subgerencia de Comunicaciones,.

- Reuniones de la Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional, en donde se abordan temas de satisfacción laboral relacionados específicamente con el ámbito de actuación de este equipo.

Complementario a lo anterior, la compañía mantiene una red de medios informativos, para facilitar la comunicación entre los trabajadores y la empresa. Estos medios son la revista Aguas, de periodicidad bimestral y distribución directa a los hogares de los colaboradores; la plataforma interna Aquanet, con acceso para el 90% de la dotación; los paneles informativos ubicados en los diferentes recintos, que además, contienen dispositivos donde los trabajadores pueden encontrar formularios para facilitar diversos trámites como acreditaciones de cargas familiares, solicitudes de préstamos sociales, entre otros; buzones de consultas y sugerencias.

Para comunicar los cambios organizacionales relevantes, la compañía dispone de un procedimiento que se hace efectivo una vez que todos los involucrados directos hayan sido informados y haya acuerdo respecto de los mismos y la Gerencia General valida mediante documento firmado (circular organizativa) el cambio a realizar. En proyectos que involucran muchos colaboradores, externalización de un área o implementación de un sistema de turno, se abre una mesa con sindicatos para negociar o informar todas las implicancias.



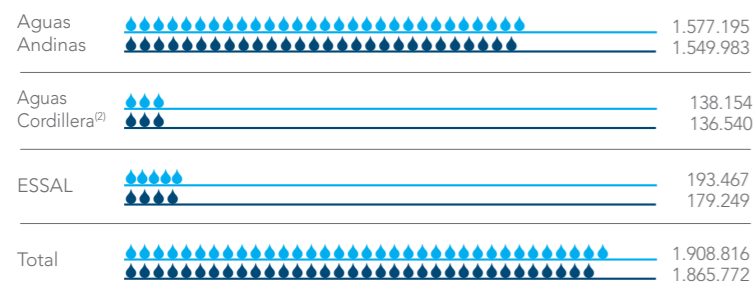
## 2.3. RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Para Aguas Andinas los clientes constituyen el eje central de su quehacer actual así como también de los compromisos futuros, siendo uno de sus desafíos la excelencia en el servicio. Por ello, a través de diversos mecanismos, se realiza un monitoreo y evaluación permanente de sus necesidades, en busca de satisfacer sus expectativas y otorgar una adecuada atención.

Aguas Andinas y sus filiales sanitarias abastecen de servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a más de 1,9 millones de clientes -entre residenciales, comerciales e industriales-, quienes representan una población estimada de más de 6,5 millones de habitantes a nivel consolidado. Esto la convierte en la principal empresa sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

### CIFRAS RELEVANTES

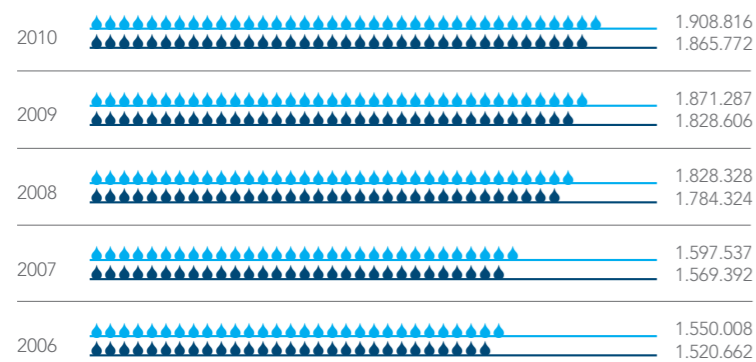
#### Número de clientes año 2010



▲ Agua Potable  
● Alcantarillado

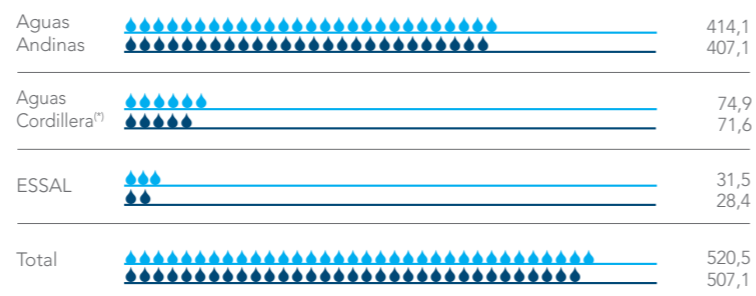
<sup>(\*)</sup> Los clientes abastecidos consideran los facturados y las viviendas asociadas de edificios y condominios con facturación general y según criterios de la SISS.  
<sup>(\*)</sup> Aguas Cordillera incluye Aguas Manquehue.

#### Número de clientes consolidado



▲ Agua Potable  
● Alcantarillado

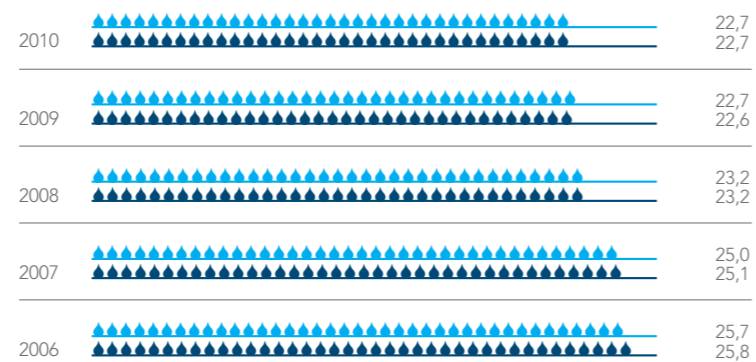
#### Metros cúbicos facturados consolidado 2010 (millones de m³)



▲ Agua Potable  
● Alcantarillado

<sup>(\*)</sup> Aguas Cordillera incluye Aguas Manquehue.

#### Evolución del Consumo Promedio Consolidado (m³/cliente/mes)

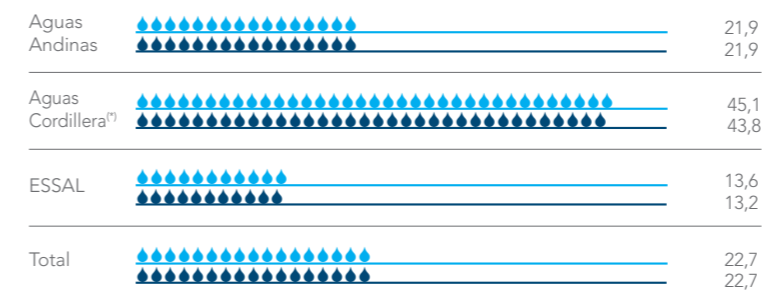


▲ Agua Potable  
● Alcantarillado

#### NÚMERO DE CLIENTES

El número de clientes de Aguas Andinas con servicio de agua potable, al cierre del 2010, fue de 1.577.195, con un 1,8% superior en relación al año 2009. Los clientes con servicio de alcantarillado fueron 1.549.983, con un alza del 1,7% respecto de 2009. A nivel consolidado, el número de clientes de agua potable llegó a 1.908.816 y de alcantarillado a 1.865.772.

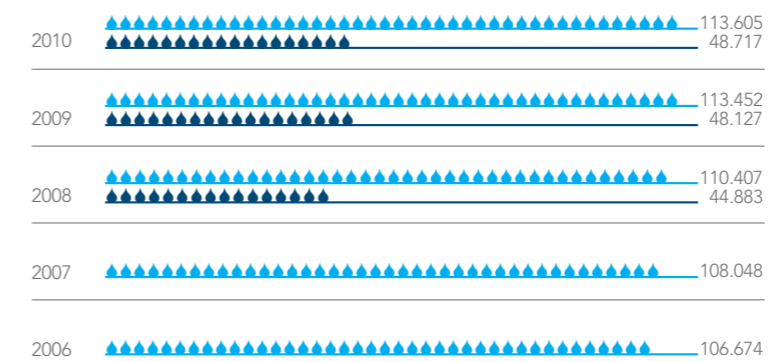
#### Consumo promedio año 2010 (m³/cliente/mes)



▲ Agua Potable  
● Alcantarillado

<sup>(\*)</sup> Aguas Cordillera incluye Aguas Manquehue.

#### Número de Subsidios



▲ Agua Potable  
● Alcantarillado

Nota: Corresponden a los medidores de cada familia.



**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO Y COBERTURA (PR1)**

Con el fin de garantizar la calidad del servicio de distribución de agua potable, Aguas Andinas monitorea sus servicios y desarrolla distintos programas con el objetivo de lograr el 100% de cumplimiento en los niveles de calidad, y así tener clientes satisfechos. Los resultados de estas mediciones, para los 4 últimos años son:

	AÑO	AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA	AGUAS MANQUEHUE
Continuidad del servicio de distribución de agua potable	2007	99,8%	99,8%	99,8%
	2008	99,7%	99,9%	99,9%
	2009	99,92%	99,96%	99,9%
	2010	99,92%	99,85%	99,79%
Presiones en la red de agua potable	2007	99,7%	97,2%	98,1%
	2008	99,8%	97,2%	98,1%
	2009	99,85%	98,86%	99,23%
	2010	99,85%	98,53%	99,74%
Calidad del agua en la red de distribución (*)	2007	99,3%	99,4%	99,6%
	2008	98,7%	100,0%	99,4%
	2009	99,1%	98,8%	99,5%
	2010	99,69%	100,0%	99,99%

(\*) Cumplimiento total: Se refiere al cumplimiento de muestreo y cumplimiento de calidad

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

Uno de los objetivos primordiales de Aguas Andinas es otorgar una atención ágil, expedita y oportuna. Por ello, durante 2010 realizó una serie de iniciativas tendientes a potenciar aún más la calidad de su atención a clientes.

**PLAN ESTRATÉGICO DE CLIENTES**

El Plan estratégico de clientes (PEC), cuya puesta en marcha comenzó el 2009, obedece a una directriz corporativa que guiará las acciones de la compañía y que implica la total renovación de la plataforma informática que da soporte a los procesos de servicio al cliente, incorporar las mejores prácticas y, lo más relevante, consolidar una cultura de empresa centrada en el cliente. Durante el 2010 se avanzó en el diseño y construcción de las nuevas herramientas, se instalaron los servidores y equipamiento necesario para poner en explotación

los nuevos sistemas, y se desarrollaron acciones para preparar a la organización y a los colaboradores externos, a través de actividades de comunicación y capacitación al equipo que liderará la transición a los nuevos procesos y sistemas.

**COORDINACIÓN PARA EMERGENCIAS OPERATIVAS**

En el año 2010 se gestó una iniciativa junto con autoridades comunales, bomberos y carabineros, con el fin de reducir los efectos y molestias de emergencias operativas y eventos naturales, y mejorar la capacidad de respuesta y gestión comunicacional. Esta se ha consolidado en una política de relacionamiento de trabajo conjunto con actores externos, y en este contexto se realizaron reuniones con los Jefes de operaciones y emergencias de cada uno de los municipios de la Región Metropolitana, en las que se acordaron los procedimientos para enfrentar eventuales problemas masivos en emergencias o situaciones climáticas que tengan como consecuencia efectos en la continuidad del servicio de agua potable. Asimismo, se revisó y coordinó con los organismos públicos involucrados el Plan de Emergencia General de la Compañía.

Esta estrategia de trabajo conjunto fue puesta a prueba con el terremoto de febrero de 2010, con la cual se obtuvieron buenos resultados ya que se superó de forma rápida y exitosa la situación adversa, con una mínima incidencia en el servicio a la población.

**CONTROL DEL USO FRAUDULENTO DEL SERVICIO**

La compañía implantó un proceso sistemático para la detección de casos de hurto de agua y descargas no registradas al sistema de alcantarillado, de manera de reducir el impacto negativo en los ingresos de la compañía y en el servicio recibido por los otros clientes. Durante 2010, se pusieron en marcha acciones para difundir y sistematizar la detección y regularización de estos casos, como la distribución de volantes informativos insertos con la boleta de cobro, la habilitación de una línea telefónica exclusiva para recibir denuncias y la redefinición del modelo de análisis y actuación para la detección y regularización de estos fraudes. De esta forma, se busca generar conciencia y dar a conocer en la población estos ilícitos y sus consecuencias, evitando su crecimiento en el tiempo.

**NUEVOS CLIENTES**

Durante el ejercicio, fueron revisados 14.732 proyectos domiciliarios de agua potable y alcantarillado, lo que permitió conectar a las redes de la compañía un total de 36.807 nuevos clientes. Se aprobaron 171 proyectos de redes públicas y privadas, los que sumaron 135 kilómetros de nueva infraestructura de distribución de agua potable y recolección de aguas servidas para Aguas Andinas.

Asimismo, se firmaron 19 contratos con urbanizadores con el objeto de ampliar en 126,39 hectáreas el área de concesión de la empresa, distribuidas a través de diversas comunas de la Región Metropolitana, donde se considera construir 6.412 viviendas. A su vez, la Superintendencia de Servicios Sanitarios entregó nuevas concesiones de servicios sanitarios en 262,66 hectáreas en las que se construirán 10.341 nuevas viviendas.

**AGUA POTABLE RURAL Y RESPUESTA ANTE EL TERREMOTO**

La labor de la Compañía no sólo se limita a las áreas urbanas, sino que también colabora con el Plan de Agua Potable Rural, en virtud de los convenios suscritos con la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas. Aguas Andinas actúa como unidad técnica, ejecutora de estudios, proyectos y obras, en lugares apartados, donde no existen redes de agua potable, y realiza capacitaciones y asesorías para el mantenimiento y ejecución de estos proyectos.

- 46.153 Viviendas favorecidas
- 276.918 Habitantes Beneficiados
- \$3.451 millones invertidos en construcción de obras de mejoramiento y ampliación de servicios: Reemplazo de sistemas con pozos que alimentaban estanques elevados por estanques semicerrados y plantas elevadoras presurizadas con impulsión directa a la red, a excepción de los sistemas Cardonal Bajo y Cuesta Vieja, en que se re proyectaron estanques elevados metálicos.
- \$388 millones a invertir en proyectos en 2011

**RÁPIDA RESPUESTA OPERACIONAL EN EL TERREMOTO**

Aguas Andinas fue en rápida ayuda del sector rural que se vio afectado por el terremoto de febrero de 2010. Los sistemas de agua potable de cinco localidades rurales de la Región Metropolitana sufrieron graves daños, por lo que la empresa puso su conocimiento y experiencia y ejecutó los diseños para reconstruir las obras deterioradas, con el fin de recuperar la continuidad y calidad de servicio.

La compañía desarrolló y entregó al MOP el diseño tipo de estanques de regulación -de hormigón armado y metálicos elevados, y estanques de hormigón armado semienterrados-, con sus respectivos planos y especificaciones que consideraron la nueva normativa antisísmica, para diferentes volúmenes y alturas de pedestal. Estos diseños fueron certificados por el IDIEM de la Universidad de Chile.

Adicionalmente, se destinaron 200 millones de pesos para reconstruir las obras deterioradas del sistema de Agua Potable Rural como consecuencia del terremoto del 27 de febrero y se entregó el diagnóstico de 20 plantas de tratamiento de aguas servidas de servicios rurales que tuvieron daños a raíz del terremoto.

**CUENTA AMIGA**

Con el fin de apoyar a los clientes pertenecientes a sectores de escasos recursos que mantienen deudas en el pago de las cuentas, la Compañía mantiene un sistema de pago preferencial a través de un convenio conocido como Cuenta Amiga. Los convenios están establecidos dentro de la política de crédito de la compañía y se realizan mediante la captación a través de planes coordinados con municipalidades, juntas de vecinos y jornadas especiales en terreno.

Para el año 2010, los montos por deuda condonada y clientes beneficiados por los convenios, por zona comercial, se señalan a continuación:

ZONA	CANTIDAD DE CLIENTES	DEUDA CONDONADA
Antilco	820	213.489.774
Mapocho	889	345.830.218
Mapue	286	66.292.931
Cordillera	19	5.432.185
Maipo	123	26.653.190
<b>TOTAL</b>	<b>2.137</b>	<b>657.698.298</b>

**ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN CLIENTES (PR5)**

En noviembre de 2010 se realizó el estudio de imagen de Adimark GFK, el cual indaga sobre la experiencia de servicio con la compañía, imagen comercial, comparativa con otras empresas de servicios básicos, y personalidad de la marca. Para ello se encuestaron a 601 personas entre hombres y mujeres, mayores de 18 años, residentes en las diversas comunas de Santiago, con excepción de Maipú y Cerrillos.

Aguas Andinas obtuvo la mejor evaluación general y es considerada la mejor de las empresas de servicios básicos observadas. Dentro de esta evaluación destacan como razones positivas la buena calidad del servicio, la buena atención y que la empresa no genera mayores problemas. Como razones negativas, se considera que el servicio es caro, atribuido principalmente al cobro por alcantarillado.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (PR8)**

Aguas Andinas reconoce la importancia de proteger la información que es considerada crítica para el negocio, dado que cualquier pérdida puede provocar un impacto económico y social considerable. Es por ello que durante el 2010 la compañía ha formado una nueva área, cuyo principal objetivo es minimizar los riesgos que pueden estar asociados a un activo de información.

Durante 2010 Aguas Andinas creó una nueva área de seguridad lógica, para reforzar la confidencialidad de la información y el buen uso de la misma.

Esta nueva área de Seguridad Lógica aborda diversas problemáticas, y para desarrollar su trabajo, se apoya en distintas áreas. Para los temas de confidencialidad y buen uso de los sistemas de información, debe trabajar en conjunto con el área Legal y Recursos Humanos. Para la aplicación de medidas de control tecnológicas, trabaja junto al área de Sistemas. Para sensibilizar sobre los riesgos asociados que hay en el uso de un computador, trabaja en conjunto con Recursos Humanos y Comunicaciones.

Otro objetivo del área, es preparar a la compañía para que sus principales procesos de negocio tengan continuidad ante situaciones extremas o de desastre natural. Para ello, se debe hacer una correcta implantación y gestión de la continuidad de negocio, basada en el estándar BS 25999 y para lograrlo, deberán involucrarse distintas áreas de la empresa, además de contar con la tecnológica apropiada.

Dentro de la información crítica, se consideran las bases de datos en general, la información para la facturación de los clientes, información técnica de las plantas, el código fuente de PEC o acceso a los sistemas SCADA, entre tantos otros. Todo lo que se considera importante para el negocio debe estar resguardado y deben existir acciones que minimicen los riesgos asociados a dichos aspectos. La tendencia de proteger la información considerada crítica para el negocio, está alineada al modelo del área de Seguridad de Agbar, basado en el estándar ISO 27002.

Cabe mencionar que durante 2010 no existieron reclamaciones fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

**2.4. RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES**

Como continuación al trabajo comenzado durante el reporte de 2009, y alineado a los compromisos adquiridos para el 2010, se han implementado una serie de mejoras dentro del área de Abastecimiento e Inmuebles que atienden al cambio de visión respecto a entender a nuestros proveedores como aliados estratégicos de la compañía

Todo esto viene fundamentado en una serie de principios, procesos y procedimientos vinculados a la gestión de proveedores, tendientes a garantizar la calidad de los insumos y servicios utilizados para realizar sus actividades.

**PROCESO DE COMPRAS**

La gestión de adquisición de bienes y servicios es realizada al interior de la Gerencia Corporativa de Finanzas y Abastecimiento, teniendo como eje central el cumplimiento de aspectos legales así como requerimientos propios de la compañía, desde una perspectiva de largo plazo y con un foco de sustentabilidad.

Parte importante de las compras se realizan a través de licitaciones públicas, las que son publicadas en un diario de circulación masiva, de acuerdo a lo establecido por la ley que norma al sector.

Desde junio de 2010 las bases de licitación pueden ser compradas en formato digital en la compañía, evitando así la impresión innecesaria de documentos y contribuyendo de esta forma al cuidado del medioambiente. El desafío a futuro es realizar la venta de antecedentes vía Internet.

En todos los mecanismos formales de contratación se han incorporado cláusulas referentes al cumplimiento del código laboral chileno y en las bases de licitación se anexa un reglamento especial de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. En complemento con lo anterior la compañía ha decidido manifestar de manera explícita la no tolerancia al trabajo infantil, incluyendo esta cláusula en las órdenes de compra y en las bases especiales.

Se han incorporado cláusulas referentes al cumplimiento del código laboral chileno y en las bases de licitación se anexa un reglamento especial de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

Todos los registros relevantes acerca del proceso de compras son almacenados en SAP, lo que permite mantener una trazabilidad acerca del estado de cada orden de compra o contrato así como disponer de antecedentes actualizados acerca de los proveedores.

Las comunicaciones entre la compañía y los contratistas se canalizan a través de un administrador de contratos, quien adicionalmente y según las bases especiales, tiene la facultad de velar por el fiel cumplimiento del contrato, así como supervisar aspectos vinculados a prevención de riesgos, calidad del trabajo y cumplimiento del código laboral, entre otros temas.

**PERFIL E IMPACTO DE LOS PROVEEDORES (EC6)**

Al cierre del año 2010 la cantidad de proveedores de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue ascendía a 939, siendo la mayoría de ellos de origen nacional (99%), lo que ha constituido una práctica habitual de las operaciones de la compañía en el tiempo. En términos de facturación sólo el 0,1 % corresponde a pagos a proveedores extranjeros.

CANTIDAD DE PROVEEDORES	2008	2009	2010
Nacionales	696	996	932
Internacionales	5	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>701</b>	<b>1001</b>	<b>939</b>

CANTIDAD DE PROVEEDORES	2008	2009	2010
Nacionales	99%	100%	99%
Internacionales	1%	0%	1%

FACTURACIÓN DE PROVEEDORES M\$	2008	2009	2010
Nacionales	41.465.654	739.717.664	552.302.900
Internacionales	128.142	303.015	342.876
<b>TOTAL</b>	<b>41.593.797</b>	<b>740.020.679</b>	<b>552.645.775</b>



FACTURACIÓN DE PROVEEDORES M\$	2.008	2.009	2.010
Nacionales	99,7%	100,0%	99,9%
Internacionales	0,3%	0,0%	0,1%

**CREACIÓN DE EMPLEO INDIRECTO (HR8)**

Parte de estos proveedores cuentan con personal contratado para la prestación de servicios a Aguas Andinas, por lo que además de la generación de empleos directos, a través de esta vía, se produce la creación de empleos indirectos. Al año 2010 el personal contratado por empresas externas ascendió a 1.769 trabajadores. Si se considera que la dotación de la compañía en ese mismo año fue de 1.169 trabajadores, es posible decir que por cada trabajador del grupo Aguas existen 1,51 trabajadores subcontratados.

La cantidad de personal externo, asignado para cubrir los puestos licitados por la empresa en el ámbito de seguridad, alcanza la cifra de 165 guardias, pertenecientes a 3 empresas: Securitas FM Seguridad, Inpriva y EMFLO.

El número total de personal de seguridad contratado directamente por la organización es de 14 personas: un jefe de seguridad; un coordinador de seguridad; un supervisor técnico y once vigilantes privados. A otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad se les exigen los mismos preceptos legales señalados en la Ley N° 19.303 y Decreto Ley N° 3.607, más los requisitos estipulados en las especificaciones técnicas de las bases de licitación de servicios de seguridad privada en recintos de Aguas Andinas S. A. junto con la Ley N° 20.123, sobre Subcontratación.

Por cada trabajador del grupo Aguas existen 1,51 trabajadores subcontratados.

ANTECEDENTES DE GENERACIÓN DE EMPLEO INDIRECTO	2009	2.010
Proveedores con Personal subcontratado (*)		76
Número de Contratos		102
Monto facturado M\$		36.829.686
Número de Personas Contratadas		1.769
% respecto a dotación de Personal Grupo Aguas		151%

(\*) Proveedores con contrato vigente e ingresado en SAP

**PRINCIPALES PROVEEDORES**

Durante el ejercicio 2010 el 80% de los pagos realizados por la compra de bienes y servicios se concentraron en un grupo reducido de proveedores, específicamente 13. Fundamentalmente se trata de proveedores de servicios de transporte, servicios domiciliarios (distribución de facturas, lectura de medidores, etc.), servicios de atención a clientes y servicios operacionales.

**ASPECTOS RELEVANTES DE LA CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la compañía, que nace de la implementación de la norma ISO 9001, se cuenta con una serie de definiciones y procedimientos explícitos acerca de la gestión de proveedores y contratistas. Tal es el caso de la Política de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. Asimismo se ha implementado un sistema formal de evaluación de los proveedores.

La Política de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, ya presentada en el capítulo 1 del presente reporte plantea, entre otros lineamientos, que el grupo Aguas mantiene una política de compromiso permanente con sus trabajadores y contratistas, orientada a proporcionar un lugar de trabajo con condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas, identificando, evaluando y controlando los riesgos relacionados en sus procesos y actividades, basado en el cumplimiento de la legislación vigente, reglamentaciones y otros requisitos aplicables de seguridad y salud ocupacional.

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS CONTRATISTAS**

Se trata de un sistema de evaluación para los prestadores de servicios de los procesos certificados del Grupo Aguas, que tienen contrato vigente. Se incluye a los proveedores de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, la Gerencia de Producción y Depuración y la Subgerencia de Mantenimiento.

Las pautas y los parámetros de evaluación establecidos han sido documentados en el "Estándar General de Homologación y Evaluación de Proveedores". Se trata de un procedimiento orientado a asegurar una adecuada identificación y control de los proveedores contratistas, de tal forma de preservar la conformidad del producto

así como la conformidad con las disposiciones medioambientales, de seguridad y salud ocupacional.

La plataforma implementada para la evaluación de proveedores permite preservar la conformidad del producto así como la conformidad con las disposiciones Medioambientales, de Seguridad y Salud Ocupacional.

Todos los resultados asociados a este mecanismo de evaluación se almacenan en la plataforma computacional, denominada Isosystem.

**PARÁMETROS DE EVALUACIÓN**

Básicamente se evalúan tres variables: Protocolo de Atención, Cumplimiento de Plazos y Calidad de Atención.

CONCEPTOS A EVALUAR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR
Cumplimiento del Protocolo de Atención	Formulario Cierre de Obras, firmado por el cliente	Porcentaje de formularios firmados, respecto del total de atenciones
Cumplimiento de plazos de ejecución de servicios	Tareas ejecutadas dentro de los plazos otorgados	Porcentaje de órdenes de trabajo cumplidas/ total de órdenes entregadas
Cumplimiento de Calidad de Atención	Reclamos de clientes contra la calidad de atención del Contratista	Porcentaje de reclamos por calidad de atención/total de atenciones

A partir de un sistema de calificación y asignación de puntajes, se evalúa a los proveedores y contratistas en 3 niveles, con las siguientes consecuencias:

- **NIVEL 1:** se mantiene en lista de contratistas homologados y se remite carta de reconocimiento.
- **NIVEL 2:** se mantiene en lista de contratistas homologados, requiriéndose del contratista la implantación de acciones correctoras.
- **NIVEL 3:** Se reevalúa su capacidad de prestar el servicio y se compromete plan de mejoramiento que asegure mejorar la calidad del servicio, en el siguiente período de calificación.

El responsable de realizar las labores de evaluación es el administrador del contrato y en el caso de contratos descentralizados el usuario

directo.

Si bien los proveedores de servicios evaluados al 2010 representan cerca del 10% del total de proveedores, la compañía ya cuenta con este sistema formal de evaluación para ello y también con experiencia en su aplicación. Asimismo, en aquellos ámbitos que se requiera evaluar a contratistas que no tienen un contrato vigente, se utilizará este mismo estándar.

**PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Continuando con un desafío iniciado en períodos anteriores, el Área de Prevención de Riesgos desarrolla de manera directa una serie de actividades orientadas a resguardar la seguridad y salud ocupacional de los contratistas. Durante el año 2010 destacan las siguientes acciones:

- Actualización y difusión del reglamento especial de prevención de riesgos para empresas contratistas del grupo Aguas.
- Reuniones mensuales con expertos en prevención de riesgos de empresas contratistas.
- Informe estadístico mensual de empresas contratistas permanentes (tasa de siniestralidad y accidentabilidad).
- Revisión de documentación de prevención de riesgos, asociada al Reglamento Especial para empresas contratistas. (procedimientos de trabajo, matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, permiso de trabajo, etc.).
- Encuentro anual de expertos en prevención de Riesgos de Empresas Contratistas.
- Auditoría de gestión a empresas contratistas.
- Inspecciones en terreno.

**PLAN DE ACCIÓN EN EL EJE DE PROVEEDORES (HR1-2)**

En la línea con la visión del área respecto al aporte estratégico de nuestros proveedores, se definió un plan de acción para el 2010 con especial énfasis en las áreas de mejora de procesos de licitaciones y contratos, compras y relacionamiento con proveedores.

**1) OPTIMIZACIÓN DE COMPRAS**

Se creó un equipo de trabajo, constituido por profesionales de las Gerencias de Finanzas y Abastecimiento, quienes se reúnen una vez a la semana con el objetivo de levantar mejoras en los procesos de compras y pagos de la compañía.

## 2.5. RELACIÓN CON NUESTRAS AUTORIDADES Y MARCO LEGAL

Durante el año 2010 el trabajo se enfocó a implementar mejoras en el proceso de pago a proveedores, mientras en una segunda etapa se abordará la definición de mejoras en el proceso de compra. Asimismo se trabajará en optimizar el canal de compra, incorporando validaciones y aprobaciones por vía digital, lo que apunta a la eficiencia seguridad y reducción de impresiones en papel.

### 2) PROYECTOS EN EL EJE DE PROVEEDORES

Se definieron dos proyectos de trabajo, coherentes con los objetivos estratégicos de la compañía. El primero de ellos se vincula a la Ley de subcontratación, mientras el segundo corresponde a la visión de Responsabilidad Social de proveedores. Ambos proyectos requirieron la formación de equipos multidisciplinarios, quienes elaboraron un completo plan de trabajo para el período 2011-2012.

### 3) MEJORAS DE LICITACIONES Y CONTRATOS

Durante el año 2010 se realizó una evaluación de la gestión de licitaciones y contratos, logrando planificar para el período 2011 la fusión de todos los procesos de licitaciones al interior de la compañía (ingeniería y demás licitaciones), con el fin de tener un proceso homogéneo e integrado, que finalmente otorgue mayor seguridad y transparencia. Asimismo, se definió actualizar las bases de licitación y posteriormente publicarlas en intranet. Una de las modificaciones centrales propuestas para las citadas bases fue la inclusión de cláusulas de trabajo infantil y exigencias de documentación vinculadas a la ley de subcontratación.

En los acuerdos de inversión no se consideran cláusulas explícitas sobre derechos humanos. Sin embargo, en los contratos con contratistas, existen cláusulas que dicen relación al cumplimiento normativo de seguridad laboral y medioambiental. Cabe destacar que Aguas Andinas supervisa al total de los contratistas para que cumplan las normativas vigentes y las cláusulas en materias de seguridad laboral y medioambiental, no así en cláusulas de derechos humanos. No obstante, mientras se ejecuta el contrato, si se detecta alguna anomalía informan al proveedor. Durante el periodo reportado no revocaron ningún contrato por este motivo.

### ENFOQUE DE GESTIÓN (SO5)

Para Aguas Andinas y sus filiales la relación con las autoridades competentes es altamente estratégica, en especial por la responsabilidad que supone para nuestra compañía otorgar un servicio básico para la sociedad y por operar en un mercado regulado.

Lo anterior sienta las bases de una comunicación continua, ya sea en torno a temas propios de norma y fiscalización así como temas de trabajo conjunto que apuntan a mejorar el servicio. Por ello las autoridades constituyen un grupo de interés prioritario para el Grupo y consecuente con ello se realizan una serie de iniciativas de relacionamiento.

En este sentido, Aguas Andinas mantiene un contacto directo y permanente con las autoridades, principalmente con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, el Director General de Aguas, los jefes de los organismos medioambientales, el Ministro de Vivienda, y el Ministro de Obras Públicas. Con ellos se realizan reuniones de forma periódica, en donde ambas partes exponen sus dudas e inquietudes de manera de realizar un trabajo alineado. Por otra parte cada vez que existe un proyecto de ley o un nuevo reglamento o instructivo del servicio público que pueda afectar la operación y los acuerdos alcanzados en el marco regulatorio, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS) es la encargada de representar los intereses de la industria ante las autoridades.

### MARCO LEGAL: REGULACIÓN SANITARIA (PR3)

El sector sanitario chileno está constituido por las empresas que prestan servicios de producción y distribución de agua potable y de recolección y depuración de aguas servidas, y por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), que regula y fiscaliza su labor, dada la condición de monopolio natural que presentan estos servicios públicos.

La industria esta regulada por ley, los principales aspectos legales que la regulan son los siguientes:

- Ley General de Servicios Sanitarios (DFL MOP N°382 de 1988). Contiene las principales disposiciones que regulan el régimen de concesiones y actividad de los prestadores de servicios sanitarios.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios (DS MOP N°1199/2004, publicado en noviembre de 2005). Establece las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley General de Servicios Sanitarios.
- Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DFL MOP N°70 de 1988). Establece las principales disposiciones que rigen la fijación de tarifas de agua potable y alcantarillado y los aportes de financiamiento reembolsables.
- Reglamento de la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DS MINECON N°453 de 1990). Contiene las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios.
- Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Ley N°18.902 de 1990). Establece las funciones de la SISS.
- Ley de Subsidio al pago del consumo de agua potable y servicio de alcantarillado (Ley N°18.778 de 1989). Establece un subsidio al pago del consumo de agua potable y alcantarillado para clientes de escasos recursos.
- Reglamento de la Ley de Subsidio (DS HACIENDA N°195 de 1998). Contiene las disposiciones reglamentarias para la aplicación de la Ley de Subsidio.

Con el fin de dar cumplimiento a la regulación y normativa vigente, en Aguas Andinas se preparan una serie de informes de carácter periódico:

- Informe de Autocontrol de Calidad en la red de Agua Potable (cumplimiento de parámetros según NCh 409/2005): Informe mensual, por localidad, donde se explicita el resultado del muestreo de calidad del agua potable, en relación a los parámetros que establece la NCh 409/2005, como por ejemplo coliformes totales, turbiedad y desinfección.
- Informe de Autocontrol en las Captaciones Subterráneas y Superficiales (cumplimiento de Resolución SISS N°1745/1999): Informe semestral, por localidad, donde se incluye el resultado del

muestreo de las fuentes en uso y de uso futuro declaradas en el Catastro de Fuentes del año anterior, en las frecuencias y términos establecidos en la normativa vigente.

- Informe de Control de Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (cumplimiento DS N°90/2001): Informe mensual de variables operacionales y autocontroles, que tiene como finalidad informar al regulador sobre los insumos utilizados por cada una de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas de la Compañía, como también de los resultados de los análisis a las muestras tomadas para controlar los principales parámetros en el efluente.

### NUEVAS CONCESIONES

Dentro del marco legal vigente, se especifica el área y la explotación de las concesiones en la región metropolitana. Sin embargo debido al crecimiento inmobiliario, las áreas de concesión iniciales se expanden, derivando en nuevos procesos de licitaciones. Este proceso de licitación es de carácter público, y se otorga a quien cumpla mejor los requisitos. Como Aguas Andinas por lo general es la única compañía que postula a estos procesos, es quien se adjudica las nuevas concesiones. Durante el 2010 Aguas Andinas se adjudicó 13 solicitudes de ampliación de concesión, las que se detallan a continuación:

AMPLIACIÓN DE CONCESIÓN	COMUNA	SUPERFICIE (HA)	N° DE CLIENTES (VIVIENDAS)
Millantú	Peñaflor	25,2	1.400
Viñedos de Buin	Buin	6,4	344
Pajaritos	Peñaflor	37,3	1.178
Puerta Sur	San Bernardo	14,7	19 lotes industriales
Miraflores 1577	Peñaflor	5,8	300
Padre Benjamín Ulloa	Melipilla	6,0	381
Evangelistas	Talagante	2,1	105
Villa Bicentenario	Cerro Navia	14,1	950
Ignacio Carrera Pinto	Curacaví	2,8	193
El Canelo I y II	Pudahuel	1,7	288
Bilbao	Peñaflor	4,6	240
Buin-Gualda	Buin	8,0	518
San Luis de Quilicura	Quilicura	2,0	320

Además, se encuentran en trámite 12 solicitudes de ampliación de concesión en las comunas de Padre Hurtado, Paine, Peñaflo, Talagante, San José de Maipo, Buin y Puente Alto, las que en conjunto corresponden a una superficie de 69,04 hectáreas y 3.421 nuevos clientes.

Adicionalmente, en diciembre de 2010 se presentó la oposición a la solicitud presentada por la Empresa Sanitaria ESI S.A. en la comuna de Padre Hurtado, denominada San Ignacio, con una superficie de 95,50 hectáreas y 3.400 nuevos clientes.

**MULTAS Y SANCIONES (SO8 PR2 PR9)**

Por concepto de multas emanadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para las filiales sanitarias del grupo, en 2010 se pagaron en total 240 UTA (Unidad Tributaria Anual). La descripción de las multas se presenta a continuación:

1. **Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N° 2077-2010**, inicia procedimiento de sanción contra Aguas Andinas, por la eventual infracción al artículo 11 letra a) de la Ley 18.902. Se funda la resolución en que se habría constatado un déficit en las presiones de agua potable en diversas zonas de la concesión. Se acogieron en parte los descargos y se multó con 20 UTA, acogiéndose los descargos en parte (4 localidades) y rechazándolos en lo demás. La multa se encuentra pagada y se realizaron las mejoras correspondientes.
2. **Resolución Superintendencia N° 3643**, dictada en octubre de 2009, multa con 20 Unidades Tributarias Anuales a Aguas Andinas S.A. en atención a lo dispuesto en el artículo 11, inciso primero, letra a) Ley 18.902, toda vez que se acreditaron según la autoridad más de 14 roturas de matriz no imputables a fuerza mayor, en el sector El Monte. Dicha resolución fue reclamada judicialmente y rechazándose posteriormente el reclamo se procedió al pago de la multa.
3. **Resolución Superintendencia N° 803-2010**, inicia procedimiento de sanción, por eventual infracción del art. 55 del DFL 382/88, sancionable por el artículo 11 letra c) de la Ley 18.902. Se funda la resolución en que se habrían incumplido con el acatamiento de órdenes escritas y requerimientos de información debidamente notificados. Se presentaron descargos y se multo a Aguas Andinas S.A. con una multa de 60 UTA.
4. **Resolución Superintendencia N° 1115-2010**, inicia procedimiento de sanción, por eventual infracción a la calidad del servicio, relativo a tratamiento de aguas servidas, por la existencia de un by-pass,

no informado debidamente. Se presentaron descargos los cuales no fueron en parte acogidos, multándose a Aguas Andinas al pago de 20 UTA, las cuales fueron debidamente pagadas.

5. **Resolución Superintendencia N° 803-2010**, inicia procedimiento de sanción, por eventual infracción del art. 55 del DFL 382/88, sancionable por el artículo 11 letra c) y a) de la Ley 18.902. Se funda la resolución en que se habrían incumplido con el acatamiento de órdenes escritas y requerimientos de información debidamente notificados. Se presentaron descargos y se multo a Aguas Cordillera S.A. con una multa de 60 UTA.

6. **Resolución Superintendencia N° 803-2010**, se sancionó a Aguas Manquehue, por eventual infracción del art. 55 del DFL 395/88, sancionable por el artículo 11 letra c) y a) de la Ley 18.902. Se funda la resolución en que se habrían incumplido con el acatamiento de órdenes escritas y requerimientos de información debidamente notificados. Se presentó reclamación judicial contra la multa interpuesta.

Los reclamos presentados ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), que no necesariamente son incumplimientos a la normativa vigente por parte de la empresa, y que tienen relación a la facturación, tarifas, calidad de servicios, atención al cliente, entre otros se presentan a continuación:

	AGUAS ANDINAS		AGUAS CORDILLERA		AGUAS MANQUEHUE	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Asociados a m <sup>3</sup> facturados	220	229	17	14	7	3
Asociados a tarifas	127	85	7	6	4	4
Asociados a calidad del servicio	138	132	10	13	2	8
Asociados a la atención de clientes	53	80	2	7	2	0
Otros	66	79	4	8	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>605</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>16</b>

En el período que abarca este reporte, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) dictó una resolución en contra de Aguas Andinas y sus filiales en relación a la calidad del servicio por un monto de 20 Unidades Tributarias anual (UTA), por resolución SISS N°1455 de 27/05/2010, por incumplimiento en la calidad del parámetro turbiedad, detectado en Maipo-Laguna Negra, durante el mes de octubre de 2009.

**2.6. RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

**ENFOQUE DE GESTIÓN**

Como instrumento articulador de la relación con la comunidad Agua Andinas tiene vigente desde 2009 su Política del Buen Vecino, cuya implementación está liderada por el área de Desarrollo Sustentable.

*El principal objetivo apunta a desarrollar un sistema integrado de vínculos con las comunidades pertenecientes a sectores que la empresa ha definido como prioritarios. Este sistema integrado permite como objetivos específicos:*

1. Mantener una comunicación constante que permita informarlas.
2. Desarrollar un mecanismo que permita acoger sus preocupaciones y expectativas.
3. Fomentar el trabajo colaborativo con el objetivo de mejorar la calidad de vida de estas comunidades.

Los sectores que la empresa ha definido como prioritarios son aquellos que se ubican cercanos a las plantas de tratamiento de aguas servidas y a proyectos que podrían impactar a las comunidades:

PROYECTO	COMUNIDADES
Planta La Farfana	La Farfana urbano Pueblito La Farfana Casas Viejas
Planta El Trebal	Poblado El Trebal
Planta Mapocho	Poblado El Trebal Poblad: Lo Vial, El Maitén
Proyecto El Rutal	Poblado de Montenegro

**PROGRAMA DEL BUEN VECINO (SO1)**

Iniciado en 2005, el programa del Buen Vecino tiene como finalidad establecer canales de comunicación directos entre Aguas Andinas y los habitantes cercanos a sus instalaciones de tratamiento de aguas servidas y las comunidades aledañas a proyectos en desarrollo, promoviendo de esta forma el diálogo, la gestión de los impactos socio ambientales, la resolución oportuna de potenciales problemas y el trabajo colaborativo en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

Como parte de la planificación, en 2010 se continuó con la labor realizada por las Mesas de Trabajo, instancias de comunicación y diálogo que permiten escuchar las opiniones e inquietudes de los vecinos a las plantas e incorporarlas en los procesos de toma de decisiones.

Durante el 2010 se desarrollaron Mesas de Trabajo en las comunas de Pudahuel, Maipú, Til Til y Padre Hurtado, las cuales estuvieron integradas por miembros de las juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, municipios y las organizaciones Casa de la Paz y Corporación para el Desarrollo Sustentable, junto con personal de Aguas Andinas. En cada una de ellas se analizaron los impactos de las instalaciones de la empresa, se definieron responsabilidades mutuas y se elaboraron iniciativas de colaboración.

Entre los principales avances alcanzados en estas Mesas de Trabajo, por comuna, se destacan los siguientes:

**COMUNA DE PADRE HURTADO, PLANTA EL TREBAL – MAPOCHO**

- La Mesa de Trabajo de El Trebal se caracteriza por la fluida y permanente comunicación entre los dirigentes y representantes de la empresa, esto a raíz de una relación de confianza y transparencia que todos los actores han logrado establecer en los años de trabajo. Con esta mesa se ha mantenido la instancia de relación focalizada principalmente en lo referido al seguimiento de los compromisos adquiridos por la empresa a través de la RCA y dentro de la Mesa de Trabajo. Dentro de los principales logros se evidencia la implementación de un plan de capacitación en diversos oficios. Respecto al seguimiento de impactos asociados a la construcción de la planta de aguas servidas Mapocho, se destaca la incorporación a la mesa de trabajo del responsable técnico de la construcción y los responsables de la empresa EDAM. El seguimiento de estos impactos se mantiene como el eje conductor de la relación entre Aguas Andinas y la comunidad de El Trebal.
- Con los dirigentes de organizaciones sociales de la comunidad La Esperanza, se realizó una visita a la planta de aguas servidas El Trebal, con el fin de otorgar las primeras directrices de relacionamiento con esta comunidad. El compromiso fue generar reuniones periódicas, que se continuaran durante el 2011.

• Con la comunidad de Lo Vial y El Maitén se realizó una reunión con el objetivo de identificar sus expectativas e informar sobre los procesos de relacionamiento que lleva la empresa con las comunidades aledañas a las plantas de aguas servidas. En este marco, se han desarrollado actividades relacionadas con apoyo a la elaboración de perfiles de proyectos para el fondo Sueños de Barrio.

**COMUNA DE MAIPÚ, PLANTA LA FARFANA**

• Para la Mesa de Trabajo del pueblito La Farfana se generaron 2 mesas de paralelas, de manera de incentivar a los dirigentes a que puedan disponer su energía en lograr tareas concretas, que permitan avanzar en el trabajo que la empresa pretende desarrollar en el sector. La primera tarea de estas mesas fue la coordinación de la entrega de útiles escolares para los niños y niñas del sector, para luego definir nuevas líneas de acción.

• Para la Mesa de Trabajo de Casas Viejas, se destaca el reconocimiento de las dirigentas sobre la importancia del proceso de relacionamiento empresa – comunidad, puesto que representa una instancia que va en dirección al mejoramiento de las condiciones de vida que tienen las familias que residen en el sector. En el 2010 se integró el Club Deportivo de Casas Viejas, lo que significa que a partir del 2011 habrá 2 organizaciones participando activamente, el Comité de Allegados de Alto Casas Viejas y el Club Deportivo de Casas Viejas.

**COMUNA DE TIL TIL, CENTRO INTEGRAL DE GESTIÓN DE BIOSÓLIDOS EL RUTAL**

• Respecto a la Mesa de Trabajo de Montenegro, los principales logros se asocian al exitoso funcionamiento del convenio de compensaciones, que establece aportes sociales comprometidos por la empresa en el marco de la aprobación ambiental del Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rotal, y del fondo concursable que involucra a la Ilustre Municipalidad de Til Til. Además destaca la adjudicación de fondos para implementar una “Plaza Activa” y el cierre de la multicancha de uso comunitario y de la escuela. Esto, en el contexto de las buenas relaciones que sostiene la comunidad con la empresa, que permiten que la Mesa de Trabajo de Montenegro sea un caso emblemático de buena administración interna, cooperación y capacidad de relación con actores externos.

• Sobre el trabajo con la comunidad de Rungue, el foco principal de intervención durante el periodo 2010 fue el generar confianza entre los

actores involucrados, así como fomentar conductas de cooperación de los dirigentes a nivel de comunidad.

**AUSPICIOS Y DONACIONES**

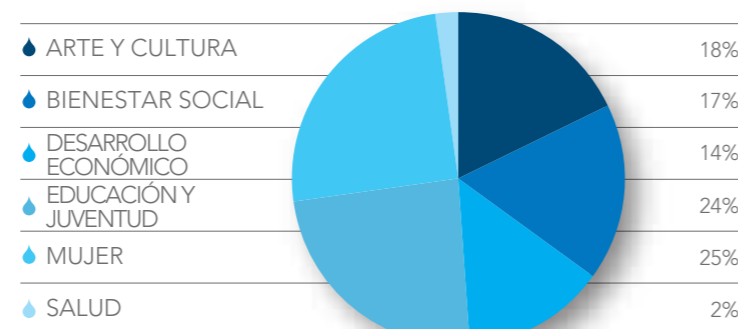
Aguas Andinas responde a las diversas solicitudes de financiamiento de iniciativas sociales, a partir de un presupuesto de auspicios y donaciones. Las solicitudes recibidas son canalizadas a través del comité de auspicios y donaciones, integrado por el Gerente General, Gerente Corporativo de Finanzas y Abastecimiento, Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional y el Gerente de Asuntos Corporativos.

Los criterios de selección se basan en aspectos relacionados con la contribución al cuidado y preservación del medio ambiente, contribución en materia de educación, lugar geográfico en que se realizará el proyecto, contribución al desarrollo de la cultura y de las artes y los costos asociados a su implementación.

El monto total por concepto de donaciones realizadas durante 2010 ascendió a \$197.483.228. Las organizaciones beneficiadas fueron los siguientes:

**DETALLE DE DONACIONES AGUA ANDINAS 2010**

ÁREA DE ACTUACIÓN	TOTAL \$
Arte y cultura	35.307.315
Bienestar social	34.500.000
Desarrollo económico	28.053.264
Educación y juventud	46.622.649
Mujer	50.000.000
Salud	3.000.000
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>197.483.228</b>



**INVERSIÓN EN COMUNIDAD**

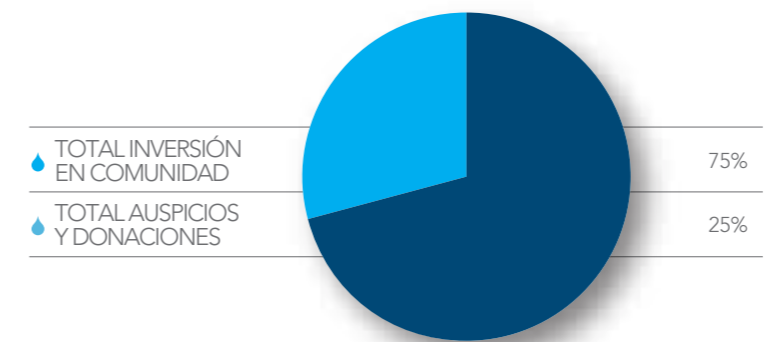
La inversión en comunidad corresponde a las iniciativas desarrolladas en el contexto de la Política del Buen Vecino. El monto de inversión efectuada el año 2010 ascendió a \$592.880.484 desglosado de la siguiente manera:

PROGRAMAS	2008	2009	2010
Política de Buen Vecino *	\$ 178.923.351	\$ 64.588.334	\$ 138.846.888
Fondos Concursables**	\$ 109.861.129	\$ 131.503.934	\$ 152.635.484
Programa Puertas Abiertas	-	\$ 62.045.180	\$ 110.000.000
Aguas Andinas en mi Barrio	\$ 43.300.000	\$ 36.428.314	\$ 41.399.000
Fines especiales ayuda post terremoto)	-	-	\$ 150.000.000
<b>TOTAL INVERSIÓN EN COMUNIDAD</b>	<b>\$ 332.084.480</b>	<b>\$ 294.565.762</b>	<b>\$ 592.880.484</b>

\*Para el año 2010 se consideran 2 nuevos fondos concursables.

Considerando la inversión en comunidad más los auspicios y donaciones, Aguas Andinas invirtió en 2010 un total de \$790.363.712 desglosado de la siguiente manera:

**TOTAL APORTES A LA COMUNIDAD**



**PROGRAMAS CORPORATIVOS**

**FONDO CONCURSABLE “SUEÑOS DE BARRIO”**

Por quinto año consecutivo, Aguas Andinas colocó a disposición de la comunidad el fondo concursable “Sueños de Barrio”, el que entrega aportes financieros a proyectos de desarrollo comunitario a organizaciones cercanas a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana.

Este fondo se traduce en una ayuda concreta y real para mejorar la calidad de vida de los vecinos, fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental de la localidad y promover acciones para preservar el medio ambiente. Una vez que los proyectos son adjudicados, se realizan jornadas de capacitación y seguimiento de forma periódica, además de una modalidad de encuentros de proyectos.

Durante 2010 se presentaron 30 proyectos, de los cuales se seleccionaron 14 de la comuna de Pudahuel y 4 de Maipú, pertenecientes a juntas de vecinos, organizaciones femeninas, deportivas, juveniles y culturales.

Cabe mencionar que a partir del año 2009 se incorporan las comunas de Padre Hurtado y Til-Til, estableciéndose para ello dos fondos sociales:

**1) Padre Hurtado**

Aguas Andinas participó y colaboró en el desarrollo del proceso electoral y ejecución del Programa Presupuestos Participativos 2010, llevado a cabo en Padre Hurtado. Con ello, además, dio cumplimiento a lo señalado en el punto 7.3.11 de la Resolución Exenta N° 266 de Calificación Ambiental de la COREMA Metropolitana, de fecha 1 de abril de 2009. En total se asignaron 18 proyectos, por un total de \$52.578.000.

**2) Til Til**

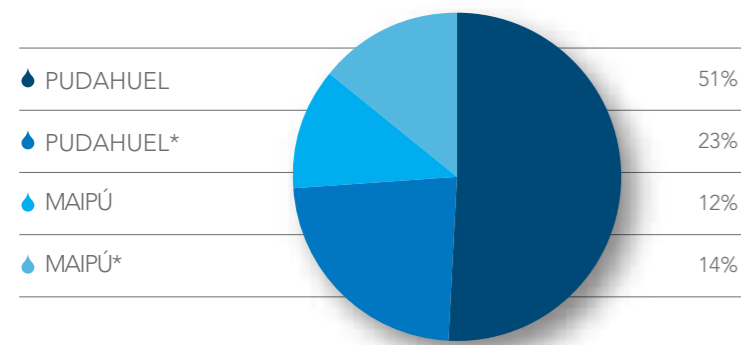
Con el fin de cumplir con las medidas de compensación establecidas en el numeral 10.21 de la Resolución de Calificación Ambiental del proyecto “Centro de Gestión Integral de Biosólidos el Rotal”, se estableció el compromiso de un Fondo de Desarrollo Social para la comuna de Til-Til, en coordinación con el municipio. Se presentaron 50 perfiles, de los cuales se seleccionaron 24 (19 proyectos y 5 talentos). El total del monto adjudicado ascendió a \$50.052.411

(EC8) El detalle de los proyectos adjudicados y los montos asociados se presentan a continuación:

SUEÑOS DE BARRIO 2010. PUDAHUEL Y MAIPÚ.

COMUNA	TOTAL \$
Maipú	5.750.000
Maipú*	7.000.000
Pudahuel	25.671.073
Pudahuel*	11.578.000
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>49.999.073</b>

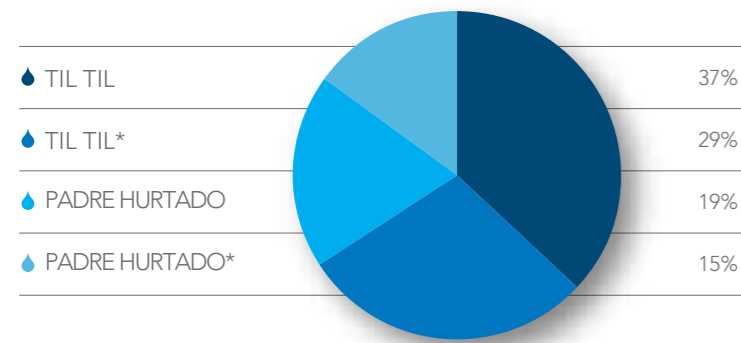
\* Corresponden a proyectos de infraestructura.



SUEÑOS DE BARRIO 2010. PADRE HURTADO Y TIL TIL.

COMUNA	TOTAL \$
Padre Hurtado	15.000.000
Padre Hurtado*	37.578.000
Til Til	30.301.811
Til Til *	19.756.600
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>102.636.411</b>

\* Corresponden a proyectos de infraestructura.



A través de estos tres fondos, la empresa favoreció a alrededor de 60 organizaciones sociales, entregando más de \$150 millones de pesos para la realización de sus proyectos. El resumen de los últimos 2 años se presenta a continuación, como reflejo del compromiso de Aguas Andinas con las comunidades donde opera.

A nivel agregado, el número de proyectos adjudicados por comuna son los siguientes:

COMUNA	N° PROYECTOS ADJUDICADOS	
	2009	2010
Pudahuel	5	14
Maipú	7	4
Til Til	4	24
Padre Hurtado	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>60</b>

AGUAS ANDINAS EN MI BARRIO, GESTIÓN RESPONSABLE DEL AGUA

El programa Aguas Andinas en mi Barrio, que desde 2001 ha beneficiado a más de 60.000 familias, tiene como objetivo incentivar el uso responsable del agua, a través de una gestión educativa participativa entre actores sociales locales pertenecientes a las comunas de escasos recursos del área de concesión. La idea de esta iniciativa es promover conductas adecuadas en el uso del servicio, facilitar la solución de problemas en sus instalaciones y en el pago de la cuenta, junto con ayudar en el acceso al subsidio estatal, en un trabajo conjunto con los municipios y comunidad. Con ello, Aguas Andinas busca apoyar a sus clientes, con el fin de que reciban un suministro continuo.

El siguiente esquema muestra estas etapas y las principales actividades asociadas a cada etapa:



El programa se desarrolló en 12 villas de la Región Metropolitana, de acuerdo a la siguiente distribución:

ZONA	N° DE VILLAS 2010
Antilco	3
Mapocho	3
Maipo	3
Cordillera-Mapue	3

El detalle de los participantes durante el 2010 se puede observar en el siguiente cuadro:

INDICADOR	PERSONAS
N° de mesas de trabajo constituidas	10
Promedio de dirigentes participantes en mesas de trabajo	34
N° de talleres de niños	50
N° de participantes a reuniones iniciales	272
Promedio de participantes por villa	84
N° de participantes a reuniones finales	131

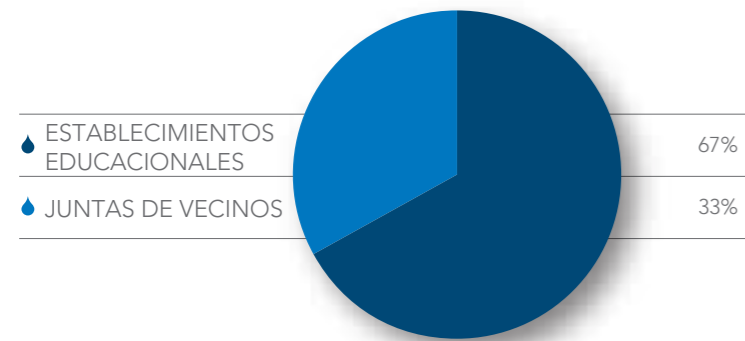
PROGRAMA DE PUERTAS ABIERTAS

El Programa de Puertas Abiertas tiene como objetivo educar a las futuras generaciones sobre la importancia del agua. Para ello, se realizan visitas guiadas a las plantas de producción de agua potable y tratamiento de aguas servidas en La Florida y La Farfana. El siguiente cuadro detalla el número de visitantes atendidos durante los últimos tres años:

PLANTAS VISITADAS	N° VISITANTES		
	2008	2009	2010
Planta La Florida	436	4.356	2.343
Planta La Farfana	486	2.878	4.768
<b>TOTAL</b>	<b>924</b>	<b>7.234</b>	<b>7.111</b>

Las visitas a las plantas están compuestas por escolares, estudiantes de universidades e institutos técnicos, además de distintas organizaciones comunitarias. Durante el 2010 se recibieron 81 juntas de vecinos y 161 establecimientos educacionales, quienes por medio de las visitas pudieron conocer más sobre el ciclo integral del agua y el trabajo que constantemente realiza Aguas Andinas.

VISITAS A LAS PLANTAS POR TIPO



ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD

Fruto del compromiso con la transparencia y en el contexto del plan de saneamiento de las aguas servidas de la Región Metropolitana, la compañía ha tenido una especial preocupación por los posibles impactos generados a las comunidades aledañas a las plantas de tratamiento. Es por ello que hace varios años la empresa IPSOS realiza un estudio de percepción de las comunidades aledañas a las 3 plantas de tratamiento de aguas servidas de la compañía. El objetivo de este estudio es:

1. Conocer la percepción de los residentes de las comunidades aledañas a las plantas, sobre la operación de éstas, y su relación con otros vecinos.
2. Determinar el conocimiento que estas comunidades tienen de los nuevos proyectos locales en curso.
3. Detectar sus principales expectativas y necesidades de tal forma de incorporarlas en la estrategia de gestión comunitaria de la compañía.

AGUAS ANDINAS AYUDA A CHILE: RESUMEN DE APORTES.

La empresa hizo un valioso aporte en la campaña de reconstrucción "Chile ayuda a Chile", además se realizó la campaña interna "Gota a Gota" para apoyar a los colaboradores más afectados, entre otras iniciativas post terremoto, la cual logró recolectar 18 millones de pesos.

Ante las cuantiosas pérdidas humanas y materiales que dejó el terremoto en el país, la empresa quiso ser parte de la ayuda a la reconstrucción nacional y se comprometió fuertemente con la campaña "Chile Ayuda a Chile", en la que entregó una donación total de 210 millones de pesos. De este monto, 60 millones fueron donados por el controlador Agbar y 150 millones directamente por Aguas Andinas.

A esta cifra, se suma los más de 200 millones de pesos invertidos en el trabajo de apoyo a los sistemas de agua potable rural de la Región Metropolitana, en las comunas de Isla de Maipo (San Antonio, Naltahua, Las Mercedes), Paine (Champa, Hospital, Cardonal Bajo) y Curacaví (Cerrillos). Además de donativos en dinero, los colaboradores emprendieron una campaña de ayuda en terreno, reuniendo cerca de 240 voluntarios entre trabajadores del Grupo Aguas y sus familiares y amigos, para ayudar a los damnificados del Campamento Esperanza de Constitución y Aldea Esperanza de la comunidad de Santa Cruz.





**03**  
CAPÍTULO

**NUESTRO DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**

### 3.1. DIMENSIONES AGUAS ANDINAS Y FILIALES (2.8)

CLIENTES	2008	2009	2010	2010 vs 2009
Cientes agua potable	1.828.328	1.871.287	1.908.816	2,0%

SERVICIOS FACTURADOS (MILLONES DE MTS.3)	2008	2009	2010	2010 vs 2009
Total agua potable	492	510	521	2,2%
Recolección de aguas servidas	496	496	507	2,2%
Tratamiento y disposición de a. servidas	417	432	442	2,3%
Interconexión alcantarillado	114	114	116	1,8%

NUMERO DE EMPLEADOS	2008	2009	2010	2010 vs 2009
Aguas Andinas	1.102	1.047	1.006	(3,9%)
Aguas Cordillera y Aguas Manquehue	178	167	163	(2,4%)
Essal	320	312	296	(5,1%)
Filiales no reguladas	221	275	459	66,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.821</b>	<b>1.801</b>	<b>1.924</b>	<b>6,8%</b>

ANTECEDENTES FINANCIEROS EN (MMS)	2008	2009	2010	2010 vs 2009
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>299.204</b>	<b>328.118</b>	<b>328.964</b>	<b>0,3%</b>
Total Activos	1.354.508	1.399.375	1.406.439	0,5%
Total Pasivos	680.551	709.428	732.808	3,3%
Pasivos CP	122.580	115.613	92.932	(19,6%)
Pasivos LP	557.971	593.815	639.876	7,8%
Patrimonio atribuible a controlador	606.506	623.000	607.588	(2,5%)
Patrimonio atribuible a minoritario	67.351	66.946	66.044	(1,3%)
Patrimonio total	673.857	689.946	673.632	(2,4%)
Utilidad atribuible a controlador	88.226	123.048	103.850	(15,6%)
Utilidad atribuible a minoritario	-219	1.508	1.103	(26,9%)
Utilidad total	88.007	124.556	104.953	(15,7%)

Durante el año 2010 los ingresos de la compañía ascendieron a MM\$328.964, manteniéndose relativamente constantes respecto al año anterior, sin embargo a nivel de utilidades netas hubo una disminución de 15,7%. Ello se debió fundamentalmente a una reducción significativa de los resultados financieros por concepto de revalorización de deuda. Asimismo, hubo un aumento de costos operacionales con motivo del terremoto (deterioro de activos), mayores pagos al personal, nuevas inversiones y mayores gastos en plantas de tratamiento.

Cabe señalar que la reducción de utilidades de la industria sanitaria chilena a nivel agregado fue bastante superior (19,3%).

En términos económicos, el desempeño de la industria debido al impacto del terremoto fue un 19,3% más bajo, mientras que Aguas Andinas solamente disminuyó sus utilidades en un 15,6%.

Unos de los hitos más relevantes del año en términos financieros fue la exitosa captación de financiamiento externo por medio de la emisión de bonos de la Empresa.

Aguas Andinas obtuvo la prima de riesgo (Spread) más baja de la historia, lo cual refleja la confianza de los mercados en su Gestión. Por medio de esta operación se obtuvieron 58 mil millones de pesos destinados a financiar el ambicioso plan de inversiones de la compañía.

Junto a esta exitosa emisión de bonos, la empresa realizó el prepago de 22.000 millones de deuda mejorando su exposición y duración promedio de su deuda.

Aguas Andinas obtuvo la clasificación AA+ por la firma clasificadora de riesgo Feller Rate e ICR, una de las calificaciones más prestigiosas otorgadas a una empresa en Chile.

### 3.2. GESTIÓN PROACTIVA DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un aspecto fundamental en la estrategia de nuestra compañía. Para esto Aguas Andinas utiliza la amplia experiencia de su socio controlador Agbar. Los principales aspectos de esta gestión son:

#### ASPECTOS OPERACIONALES

##### NUEVAS INVERSIONES

La gestión de riesgos a nivel operacional implica la ejecución de un ambicioso programa de inversiones que asegure la calidad de nuestro servicio. Este plan de inversiones está alineado a nuestros objetivos de negocio y a los planes de desarrollo comprometidos con la autoridad reguladora de nuestro sector, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)

Estas inversiones buscan la eficiencia máxima en la operación completa del ciclo del agua. Esta eficiencia y buen hacer ofrecen mejoras significativas en todo el proceso las cuales permiten la adecuación de tarifas cobradas incorporando estas nuevas mejoras, asegurando la sustentabilidad de económica de la compañía.

#### MERCADO REGULADO

La industria de servicios sanitarios se encuentra regulada por el Estado chileno, debido a su condición de monopolio, lo que la expone eventualmente a modificaciones en las normas establecidas.

El marco legal vigente en el país regula la explotación de las concesiones como también las tarifas que se cobran a los clientes. Si bien el mecanismo de fijación tarifaria, que se realiza cada 5 años, se desarrolla bajo criterios técnicos, se pueden producir diferencias entre los estudios presentados por la compañía y la SISS. De no llegar a acuerdo, estas diferencias son resueltas por una comisión de expertos formada por representantes de cada una de las partes.

En 2009 concluyeron los procesos de negociación de tarifas de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, para el período 2010-2015. Los decretos tarifarios fueron publicados en 2010 y las nuevas tarifas entraron en vigencia en dicho ejercicio. Por su parte, la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL) inició su proceso de fijación tarifaria durante 2010.



El actual período tarifario rige hasta febrero de 2015 para Aguas Andinas, mayo de 2015 para Aguas Manquehue, junio de 2015 para Aguas Cordillera y septiembre de 2011 para ESSAL.

Este proceso resultó tremendamente exitoso para ambas partes, ya que se llevo adelante con una visión de conjunto y con un foco fundamental en la mejora de la calidad del servicio entregado por Aguas Andinas.

**CONDICIONES CLIMATOLÓGICAS**

Las condiciones climatológicas que se presentan en las cuencas hidrográficas determinan en gran medida la cantidad, calidad y continuidad de las aguas crudas disponibles para los procesos de captación y producción de agua potable. En consecuencia, variables como precipitaciones meteorológicas (nieve, granizo, lluvia, niebla), temperatura, humedad, arrastre de sedimentos, caudales de los ríos y turbiedades pueden eventualmente afectar la óptima entrega de los servicios sanitarios.

En la actualidad, Aguas Andinas cuenta con derechos de agua suficientes para asegurar una adecuada producción de agua potable, incluso en situaciones climáticas adversas.

Además, la compañía tiene las capacidades técnicas y humanas necesarias para sobrellevar situaciones críticas.

**ASPECTOS FINANCIEROS**

**RIESGO MONEDA**

Los ingresos de Aguas Andinas se encuentran correlacionados con la inflación registrada por la economía chilena, por lo cual gran parte de su deuda se encuentra emitida principalmente en Unidades de Fomento. A la vez, las obligaciones contraídas por la compañía en moneda extranjera son cubiertas por instrumentos de coberturas (forward).

**TASA DE INTERÉS**

Al 31 de diciembre de 2010, Aguas Andinas mantenía un 81% de su deuda a tasa fija (compuesta, aproximadamente, de un 83% en bonos de corto y largo plazo, y de un 17% en aportes financieros reembolsables). El 19% restante es en tasa variable y corresponde a créditos con bancos nacionales.

**3.3. INVERSIONES 2010**

La compañía llevó a cabo un significativo plan de inversiones que involucró recursos sobre 69.294 millones de pesos, los que fueron destinados principalmente a obras de expansión, en recolección y tratamiento de aguas servidas. De esta forma se cumplió con el 100% de los compromisos adquiridos.

INVERSIONES (MM\$)	2010
Producción de agua potable	6.121
Distribución de agua potable	13.498
Recolección de aguas servidas	14.100
Disposición de aguas servidas	28.037
Otras actividades	6.945
Filiales no sanitarias	593
<b>TOTAL GRUPO AGUAS</b>	<b>69.294</b>

Nota: Estas cifras incluyen las inversiones en ESSAL

**3.4. CONSUMOS Y TARIFAS**

Durante el año 2010 se produjo un aumento de 2% en la cantidad de clientes atendidos por el grupo Aguas, tendencia que se mantiene respecto a años anteriores y que es bastante similar al aumento de clientes de la industria sanitaria a nivel nacional. En relación al consumo mensual promedio de agua por cliente se mantiene un nivel de 22,7 mts.3 por persona obtenido el año 2009, cifra bastante superior al promedio nacional (18,7 mts.3 por persona al 2010).

En materia tarifaria el modelo sanitario chileno contempla la regulación y fijación de los precios, proceso que se realiza cada 5 años. Las tarifas fijadas se establecen en base a un análisis de una empresa modelo, correspondiendo a un costo mínimo que considera la remuneración justa a los factores productivos, fundamentalmente a los recursos naturales y humanos utilizados, así como al capital invertido. Además de esta fijación tarifaria, se realizan modificaciones adicionales, ligadas a un polinomio de indexación, en función de diversos índices de inflación.

Durante el año 2010 comenzaron a regir las nuevas tarifas correspondientes al quinto periodo de fijación tarifaria para Aguas Andinas, Aguas Manquehue y Aguas Cordillera. El resultado fue una reducción en la tarifa media por servicios de agua potable y una mayor tarifa media para servicios de aguas servidas, esto último como resultado de las inversiones de saneamiento de la compañía.

Lo anterior explica los niveles de ingreso relativamente similares al año 2009, dado que el aumento de ingresos por concepto de consumo se vio contrarrestado por la rebaja tarifaria.

**IMPACTO ECONÓMICO DEL TERREMOTO**

Si bien el sismo del 27 de febrero de 2010 afectó la infraestructura de la compañía, sólo se trató de daños menores en algunas instalaciones de saneamiento, estanques antiguos y matrices. Toda la infraestructura afectada estaba cubierta por seguros y se gestionó el pago de parte de las compañías aseguradoras de anticipos de indemnizaciones por \$2.035.907, fondos que se utilizaron para realizar las reparaciones necesarias en forma rápida y continuar así con la entrega de los servicios de abastecimiento de agua potable, como de recolección y tratamiento de aguas servidas.

Además de lo anterior, la compañía se constituyó como un colaborador activo de la catástrofe nacional, participando de la siguiente manera:

### 3.5. VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EC1)

CIFRAS EN M\$	2008	2009	2010	2009 vs. 2010
Valor económico generado	306.031.596	336.776.161	333.475.710	-1%
Ingresos Ordinarios, Total	299.204.359	328.118.120	328.964.014	0%
Ingreso (pérdida) procedente de inversiones	6.471.547	5.116.191	4.274.666	-16%
Ganancia en venta de activos no corrientes, no mantenidos para la venta	355.690	3.541.850	237.030	-93%
Valor económico distribuido	274.646.760	271.598.582	303.367.896	12%
Costos Operativos	77.694.211	86.554.208	85.855.063	-1%
Consumos de Materias Primas y Materiales secundarios	25.000.361	27.837.125	23.023.646	-17%
Otros Gastos varios de operación	50.491.787	58.717.083	62.831.417	7%
Otros Gastos distintos de los de operación	2.285.813			
Salarios y Beneficios a trabajadores	31.970.508	35.350.862	37.960.887	7%
Gastos de Personal	31.970.508	35.350.862	37.960.887	7%
Pagos a proveedores de capital	153.568.940	123.358.018	159.484.896	29%
Pagos por dividendos	101.826.300	109.680.455	125.874.413	15%
Costos financieros (intereses y otros)	22.903.038	22.407.783	22.744.193	2%
Resultados por unidades de reajuste	28.839.602	-8.730.220	10.866.290	-224%
Pagos a gobiernos	10.809.075	25.731.468	19.276.686	-25%
Pagos por impuestos a las ganancias	10.809.075	25.731.468	19.276.686	-25%
Inversión social en la comunidad	520.276	604.026	790.364	31%
Donaciones	188.192	309.460	197.483	-36%
Inversiones en comunidad	332.084	294.566	592.881	101%
Valor económico retenido	31.384.836	65.177.579	30.107.814	-54%

El valor económico generado fue levemente inferior al año anterior (1%), alcanzando un total del M\$ 333.475.710. Ello se debe a un menor ingreso por concepto de venta de activos no corrientes durante el 2010, a diferencia del 2009.

Por el contrario, el valor económico distribuido aumento de forma relevante (12%) en relación a la cifra de 2009. Este aumento se debió fundamentalmente al aumento de los pagos a proveedores de capital.

#### AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DE GOBIERNO (EC4)

Durante el año tributario 2010, Aguas Andinas y sus filiales (Aguas Cordillera y Aguas Manquehue) obtuvieron una rebaja en el impuesto de Primera Categoría sobre rentas efectivas de \$ 367.206.169, cifra 27 % más alta que la obtenida el año anterior.

	2008 M\$	2009 M\$	2010 M\$
Créditos y rebajas al impuesto	342.643	288.662	367.206

### 3.6. IMPACTO ECONÓMICO DE LA INDUSTRIA SANITARIA Y DE AGUAS ANDINAS (EC9)

La actividad central del Grupo Aguas genera impactos económicos derivados de su propia gestión y que involucran a sus grupos de interés, es decir de tipo directo. Por otra parte se producen también efectos económicos indirectos, que dicen relación con otras industrias vinculadas a su actividad.

#### IMPACTOS DIRECTOS

El impacto económico directo de Aguas Andinas en la sociedad puede medirse a través de las rentas que se han generado en el ejercicio, derivadas de su quehacer. Esto incluye los costos operacionales, las remuneraciones a trabajadores y los pagos al gobierno (impuestos).

	2008 MMS	2009 MMS	2010 MMS
Costos operacionales*	123.479	138.156	139.657
Remuneraciones	31.971	35.351	37.961
Pagos al Gobierno	22.798	25.731	19.277
<b>IMPACTO DIRECTO TOTAL</b>	<b>178.248</b>	<b>199.239</b>	<b>196.895</b>

Cabe señalar que en el año 2010 se generó un impacto directo de MM\$ 196.895, cifra muy similar a la del año anterior. Ello responde a la estabilidad propia de la industria.

#### IMPACTOS INDIRECTOS

Para determinar el impacto económico en otras industrias vinculadas a la actividad de Aguas Andinas se realizan dos análisis. En primer lugar se utiliza la matriz general de insumo-producto del Banco Central del año 2003, para 73 actividades<sup>(3)</sup>, de tal forma de contar con información específica para la empresa sanitaria. En segundo lugar y a modo complementario se realiza un análisis de las externalidades positivas que se producen en otros sectores de la sociedad desde un punto de vista socioeconómico, permitiendo confirmar el rol de Aguas Andinas y sus filiales como agente de cambio en este sentido.

#### 1. ANÁLISIS MATRIZ INSUMO-PRODUCTO DEL BANCO CENTRAL DE CHILE

La actividad de las empresas sanitarias genera un aporte indirecto al valor agregado del resto de la economía. Esto significa que se produce un impacto en otras actividades económicas, a través de un encadenamiento de la demanda intermedia de insumos y finalmente un efecto multiplicador en otras industrias.

De acuerdo a la matriz inversa de Leontief para 73 actividades industriales, es posible definir que por cada \$ de valor que produce Aguas Andinas se crean **1,42 unidades adicionales de PIB**. Este efecto multiplicador se descompone de la siguiente manera: un efecto directo de la demanda final en el sector agua, de \$ 1, y un efecto indirecto que los incrementos inducidos en el resto de los sectores provoca en la economía, de \$ 0,4201.

A partir de lo anterior, se establece que durante el año 2010 el Grupo Aguas generó un impacto indirecto de MM\$ 82.711 en la economía, cifra bastante similar a la del año anterior. A nivel agregado entonces, el impacto económico total asciende a MM\$ 279.605.

IMPACTO ECONÓMICO	2008 MMS	2009 MMS	2010 MMS
Impacto Directo	178.248	199.239	196.895
Impacto Indirecto	74.877	83.695	82.711
<b>IMPACTO TOTAL</b>	<b>253.125</b>	<b>282.934</b>	<b>279.605</b>

Las industrias más afectadas en su actividad económica como consecuencia de la actividad sanitaria son los servicios empresariales, la electricidad, los servicios financieros, la construcción, los servicios comerciales, las comunicaciones, los servicios inmobiliarios, los productos químicos básicos, los servicios de transporte caminero, los impresos y los combustibles, sectores que representan a sus principales proveedores de insumos.

(3) Compilación de Referencia del Banco Central, 2003, www.bcentral.cl  
\* Depreciación y amortización incluidos en esta estimación

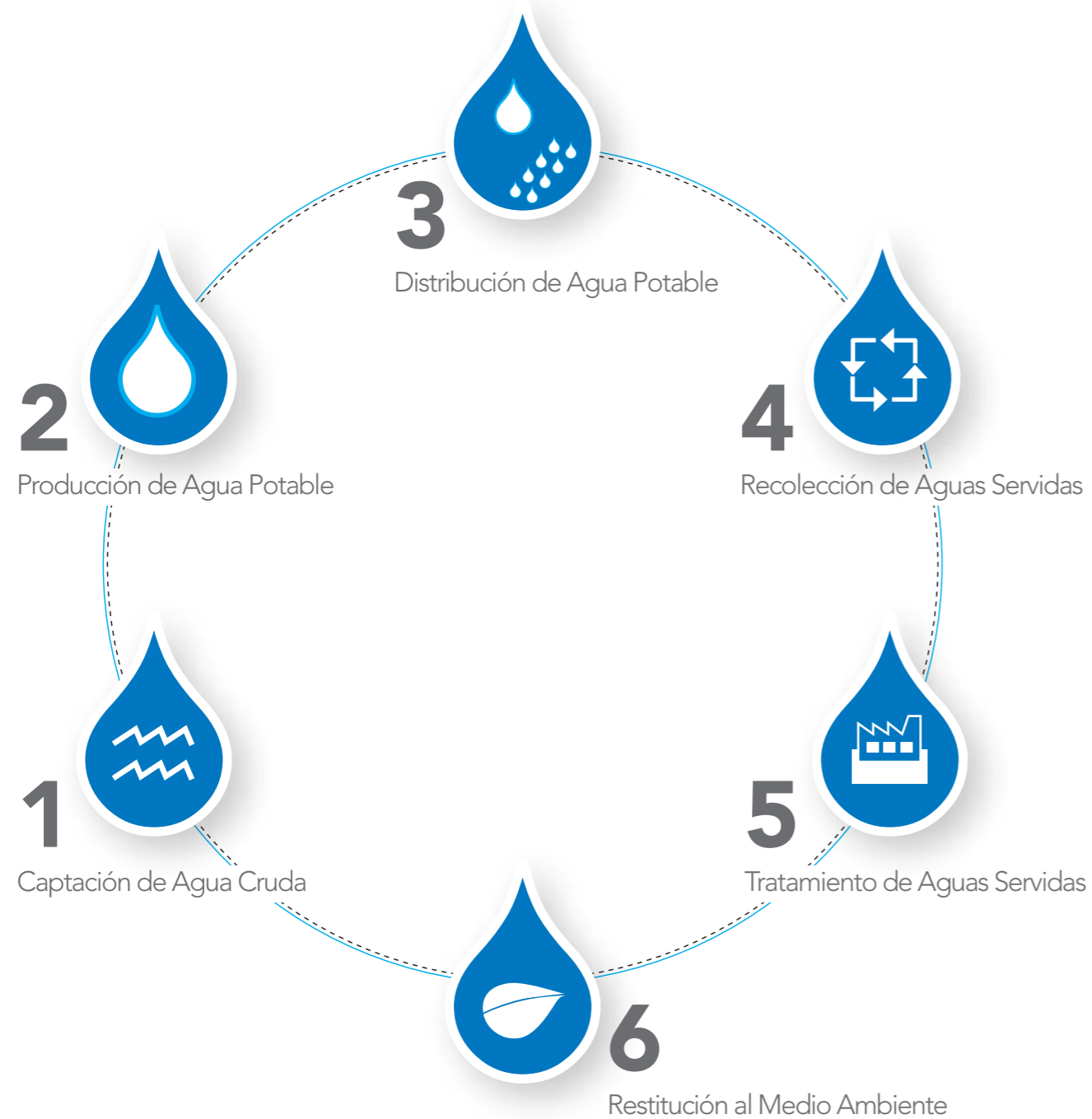


**04**  
CAPÍTULO

**CUIDANDO NUESTRO  
MEDIO AMBIENTE**

Aguas Andinas, por la naturaleza de sus operaciones, focaliza su gestión ambiental en la ejecución permanente de acciones orientadas a mejorar sus procesos, no sólo a través del cumplimiento de la normativa ambiental sino que esforzándose por alcanzar altos estándares internacionales, con un sello de innovación y profesionalismo.

Consciente de sus impactos de carácter ambiental y de las posibles repercusiones de su quehacer principal en el bienestar de las generaciones futuras, la coyuntura sobre cambio climático y los esfuerzos de adaptación se transforman en un importante tema a abordar a nivel de toda la compañía.



## 4.1. CAPTACIÓN DE AGUA, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

### CAPTACIÓN DE AGUA (EN8-9)

En el año 2010, la captación de agua cruda alcanzó 751,2 millones de m<sup>3</sup>; de ellas 662,7 millones de m<sup>3</sup> son aguas superficiales y 88,6 millones de m<sup>3</sup> son aguas subterráneas.

#### COMPOSICIÓN PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE AÑO

	2009	2010
SUPERFICIAL	87,57%	88,2%
SUBTERRÁNEA	12,41%	11,8%

Las principales fuentes de captación provienen del Río Maipo y Río Mapocho, junto con otros acuíferos naturales que cruzan su área de concesión. Para asegurar el abastecimiento del área de concesión en épocas de sequía se dispone además de fuentes de mediana capacidad como Embalse El Yeso, con 220 millones de m<sup>3</sup>, Laguna Negra, con 600 millones de m<sup>3</sup>, Lo Encañado, con 50 millones de m<sup>3</sup>, junto a los Esteros, Canal San Carlos, Pozos, Estero Arrayan, Estero Hualtatas.

#### FUENTES DE CAPTACIÓN

Río Maipo	24% del caudal total
Embalse El Yeso	400 millones de m <sup>3</sup>
Laguna Negra	50 millones de m <sup>3</sup>
Laguna Lo Encañado	25 millones de m <sup>3</sup>
Esteros	1.000 l/s
Canal San Carlos	4 m <sup>3</sup> /s (planta La Florida)
Pozos	3,5 m <sup>3</sup> /s en Stgo. / 1,5 m <sup>3</sup> /s en localidades
Río Mapocho	54% del caudal total
Estero Arrayan	65% del caudal total
Estero Hualtatas	100% del caudal total

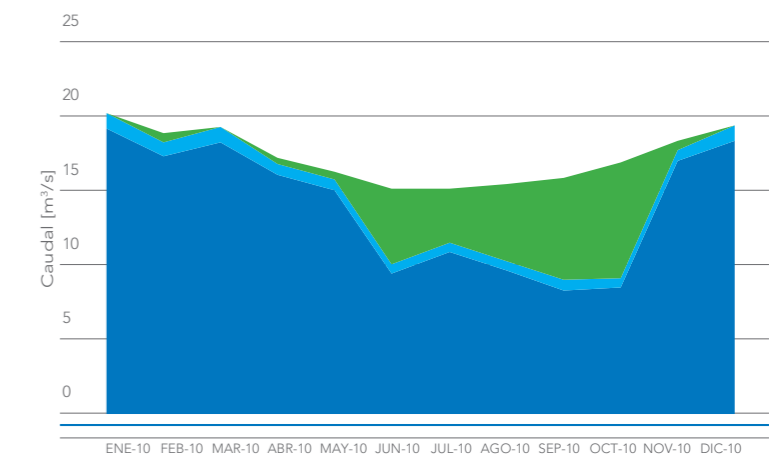
#### EMBALSE EL YESO

El Embalse El Yeso es una importante reserva de agua cruda que permite respaldar la producción de agua potable en el Gran Santiago, al regular el aporte proveniente de las fuentes superficiales, incluso

en épocas de sequías. Su capacidad operativa es de 220 millones de metros cúbicos de reserva, permitiendo garantizar el suministro de agua potable para los clientes de Aguas Andinas en la Región Metropolitana.

Aguas Andinas realiza constantes inversiones para mantener sus instalaciones en buen estado y conservar su vida útil y capacidad. Es así, que durante 2010 se han comenzado los diseños de ingeniería en obras de mejoramiento del sistema de entrega de agua y desagüe de fondo.

#### APORTE DEL EMBALSE DEL YESO A LA PRODUCCIÓN DEL GRAN SANTIAGO(\*)



● PRODUCCIÓN SUPERFICIAL SIN EMBALSE  
 ● PRODUCCIÓN SUBTERRÁNEA  
 ● APOORTE EMBALSE

(\*) No incluye filiales.

En 2010 las fuentes superficiales de agua, ríos Mapocho, Maipo y el Estero Arrayán, han sido afectadas por aumentos en los porcentajes captados respecto al año anterior de un 15,5%; 3,8% y 9,9% respectivamente, como se muestra en la siguiente tabla:

FUENTE DE AGUA	2009 % CAPTADO*	2009 VOLUMEN PROMEDIO ANUAL DE LA FUENTE (M <sup>3</sup> )	2010 % CAPTADO*	2010 VOLUMEN PROMEDIO ANUAL DE LA FUENTE (M <sup>3</sup> )
Río Maipo	15,5%	3.050.664.469	19,3%	2.581.157.113
Río Mapocho	21,3%	201.004.502	36,8%	120.944.880
Estero Arrayán	26,2%	44.109.446	36,2%	28.011.485

\* % Captado es el cociente entre lo realmente captado y el volumen promedio anual de la fuente.

**PRODUCCIÓN DE AGUA (EN1)**

Para realizar los procesos de potabilización del agua, en los complejos las Vizcachas, la planta de producción de agua potable La Florida y en 12 instalaciones de menor tamaño, entre ellas, las plantas Padre Hurtado, Lo Gallo, San Enrique y El Sendero, se alcanza una capacidad de producción de 33,4 m³ por segundo.

Durante el año 2010 la compañía utilizó materias primas de un alto impacto en la calidad de producción de agua potable y en el proceso de tratamiento de las aguas servidas. A continuación los materiales utilizados por peso y volumen:

	(KG)	2008	2009	2010
I) MATERIAS PRIMAS USADAS EN PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	COLORO	495.884	494.512	516.365
	SULFATO DE ALUMINIO	545.945	86.140	10.250
	POLIELECTROLITOS	27.492	29.213	25.962
	HIPOCLORITO SÓDICO	602.504	577.182	620.113
	CLORURO FÉRRICO	1.539.251	1.436.783	697.438
	FLUORSILICATO SÓDICO	103.777	84.618	59.105
	ÁCIDO FLUORSILÍCICO	1.283.804	1.313.221	1.303.640
	CAL	237.434	152.139	144.240
	PERMANGANATO DE POTASIO	2.835	4.456	8.915
	SULFATO FÉRRICO	-	-	593.124
	CARBÓN ACTIVADO	-	-	195.612
	POLIELECTROLITO	767.676	788.852	1.007.983
	II) PRINCIPALES MATERIAS PRIMAS USADAS EN TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS	HIDRÓXIDO DE CAL	313.628	935.722
HIPOCLORITO		378.000	327.308	383.007
COLORO		1.343.000	1.266.882	1.381.331
SULFATO FÉRRICO*		-	-	103.015
CLORURO FÉRRICO		1.238.000	1.398.060	2.446.312

\* El cambio de coagulante Sulfato de Aluminio por Sulfato Férrico se explica por temas de eficiencias, ya que el Sulfato Férrico abate el mismo nivel de turbiedad que el Sulfato de Aluminio, con casi 1/3 de la dosis del Sulfato de Aluminio.

Cabe destacar que durante el año 2010 se realizaron importantes esfuerzos en materia de gestión ambiental que en definitiva permitieron elevar la calidad del agua potable. A ello se suman las plantas de tratamiento del Gran Santiago y, en la depuración de aguas servidas, la obtención de la certificación internacional ISO 9001 e ISO 14001 junto con sus programas habituales de control de calidad con tomas de muestras y análisis de diferentes componentes en las sucesivas etapas de la producción, desde las captaciones hasta la salida de las plantas de tratamiento de agua potable.

Durante el año 2010 se realizaron importantes esfuerzos que permitieron elevar la calidad del agua potable. Como la certificación internacional en las plantas de producción ISO 9001 e ISO 14001

En la misma línea, se ha establecido en un trabajo coordinado con las autoridades: Intendencia Metropolitana, Superintendencia de Servicios Sanitarios, SEREMI de Salud, y ONEMI, la implementación de un plan de emergencia para enfrentar posibles eventos de turbiedad extrema.

Como una medida de aseguramiento de calidad, durante el 2010 Aguas Andinas junto al Fondo de Fomento al Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDEF), desarrollan el proyecto "Desarrollo de Medios Sorbentes Reactivos para la Remoción de Arsénico de Fuentes de Agua Potable" que tiene como objetivo disminuir los niveles de arsénico de las fuentes incorporando medios sorbentes reactivos que permitan obtener agua potable de mejor calidad.

**DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE**

El transporte y distribución de agua hacia los hogares de la región metropolitana es administrado por el Centro de Control Operativo quien gestiona y controla la presión adecuada de manera centralizada. El disponer de esta avanzada herramienta permite a la organización optimizar la operación global, mantener un control de costos eficiente y dar prioridad a las inversiones desde los puntos de vista técnico y económico. Asimismo permite lograr la capacidad para enfrentar adecuadamente las crisis provocadas por eventos extremos junto con mejorar la eficiencia económica y técnica, garantizando así un suministro continuo y de calidad.

Durante este proceso, y dentro del marco de control habitual, se realiza un seguimiento constante tomando muestras de agua en la red de distribución y análisis de diferentes componentes.

Aguas Andinas dispone de un Modelo de Gestión Integrada de Redes de Agua Potable que en 2010 permitió obtener una disminución de un 4% en el número de roturas.

Gracias a su aplicación y a que este modelo permite dar el seguimiento y control adecuado sobre el número de eventos de rotura de la red, en 2010 se registraron tan sólo 1.036 de estos eventos, sobre el total de kilómetros de la red.

**4.2. RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS**

**RECOLECCIÓN**

El impacto de la adecuada recolección y recuperación de las aguas servidas que se generan, representa un importante beneficio para las grandes ciudades desde el punto de vista ambiental, y además se traduce en resultados positivos en calidad de vida de sus habitantes, desarrollo de la ciudad al recuperar espacios públicos y la posibilidad de utilizar aguas para los sectores agrícolas aguas abajo recuperando tierras para su producción, tal como se menciona en el capítulo de desempeño económico.

El grupo Aguas posee una red total de recolección de 12.049 kilómetros, mostrando un crecimiento del 1,4% (169 kilómetros) en relación a 2009. Este aumento se explica por un incremento en Aguas Andinas de 1,1% (97 kilómetros) y Aguas Cordillera con un 1,4% (15 kilómetros).

Para optimizar la recolección de las aguas servidas de la ciudad, se ejecuta de manera permanente una gestión centralizada de mantenimiento preventivo y correctivo de los colectores, con impactos positivos en el servicio con mejoras en los tiempos de respuestas de nuestros clientes y en nuestra tasa de reincidencia por desobstrucción.

Una excelente medida de continuidad ha sido "Teseo Pack", que permite lograr importantes eficiencias en los equipos de trabajo de terreno optimizando rutas y tiempos de desplazamiento para atender órdenes de trabajo.

"Teseo Pack", producto desarrollado íntegramente por Aguas Andinas fue premiado por Suez Environment en su concurso "Innovation Trophy" en 2010.

En lo que se refiere al manejo y control de residuos industriales líquidos (Riles) la compañía desarrolla permanentemente campañas de medición que permiten dar seguimiento a los contaminantes que grandes empresas descargan al sistema de alcantarillado, permitiendo resguardar el funcionamiento adecuado de las redes de recolección, evitando obstrucciones, malos olores y acumulación de gases tóxicos y contribuyendo a reducir de manera importante las cargas orgánicas que llegan a las plantas de tratamiento.

**TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS  
(EN10 EN21 EN23 EN25)**

Aguas Andinas cuenta ya con dos grandes instalaciones de tratamiento de aguas servidas denominadas El Trebal y La Farfana; tres plantas en la zona nor-oriente; y otras 10 plantas más pequeñas en localidades periféricas, que en total tratan un 86% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Región Metropolitana.

Estas plantas de tratamiento de aguas servidas son operadas bajo altos estándares de nivel internacional y asimismo cumplen con la normativa nacional vigente, tratando y depurando las aguas residuales para luego restituirlas al medio ambiente, con un nivel óptimo para ser utilizadas en la agricultura de la región.

Sin duda el gran avance en materia de tratamiento de aguas servidas es el aporte del proyecto Interceptor Mapocho, "Mapocho Urbano Limpio", que inició su operación en marzo de 2010, permitiendo sanear el río en su paso por la ciudad, gracias a la construcción de un ducto subterráneo de 28,5 kilómetros de longitud paralelo a su lecho desde la comuna de Las Condes hasta Maipú.

Con la entrada del Mapocho Urbano Limpio se ha aumentado en un 13% el tratamiento de las aguas servidas.

De este modo, se materializó uno de los proyectos más emblemáticos de Aguas Andinas, el cual, junto a la construcción de la Planta Mapocho, iniciada en el ejercicio, permitirá sanear el 100% de las aguas servidas de la Región Metropolitana el año 2012.

Su desarrollo requirió una inversión de 115 millones de dólares y permitió incrementar el tratamiento de aguas servidas de la Región Metropolitana debido a la derivación de 2 m³/s utilizando la capacidad disponible en las plantas La Farfana y El Trebal. El 14% de tratamiento restante se completará con la operación de la Planta Mapocho, que estará ubicada en un terreno contiguo a la planta El Trebal, y que se proyecta iniciará sus operaciones el año 2012.

La Planta Mapocho tendrá una capacidad de saneamiento de 2,2 m³ por segundo e incorporará importantes adelantos tecnológicos, como la hidrólisis térmica, que aumentará los rendimientos de eliminación de materia orgánica (más biogás y menos lodos digeridos), logrando un menor costo en transporte y disposición final de los mismos. Asimismo, permitirá producir electricidad mediante cogeneración de

biogás, lo que dará como resultado una importante disminución de sus costos de operación.

La Planta Mapocho permitirá producir electricidad mediante cogeneración de biogás, reduciendo nuestro impacto ambiental y costos operacionales.

Se suman a estos proyectos, la puesta en marcha en diciembre de 2010 la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Monte, Lo Chacón y El Paico recolectando y gestionando la disposición final de las aguas servidas provenientes de estas localidades, cubriendo las necesidades de tratamiento por medio de un sistema de tratamiento con tecnología de zanjas de oxidación y desinfección del efluente tratado mediante gas cloro. El efluente obtenido será apto para riego, obteniendo una calidad bacteriológica inferior o igual a 1.000 CF/100 ml, según la definición de la Norma Chilena 1333.

El Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago finalizará con un costo total estimado de 870 millones de dólares siendo una demostración del compromiso de Aguas Andinas de descontaminar el 100% de las aguas servidas generadas en la Cuenca de Santiago para preservar el medio ambiente y el futuro de las próximas generaciones.

Actualmente, dicho plan se encuentra muy cerca de cumplir la meta trazada, es así que desde el año 2000, Aguas Andinas ha mantenido una continua estrategia de inversiones que le ha permitido avanzar de manera progresiva en aumentar la cobertura de tratamiento desde el 3% -existente el año 1999- hasta el 86% de 2010.

El tratamiento de aguas servidas en Santiago ha evolucionado de un 3% en 1999 a un 86% en 2010.

De esta forma, durante el año 2010 la compañía trató un total de 411,5 millones de m³, devolviendo al medio ambiente agua totalmente reutilizable y de calidad para su uso posterior, tal como se refleja a continuación:

	DESTINO DEL AGUA TRATADA*					
	TOTAL DE AGUA VERTIDA (MM M³)		AGUA TRATADA RIEGO FRANJA ARBÓREA (MM M³)		AGUA DESCARGADA CANAL RINCONADA (MM M³)	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
El Trebal	101,5	111,4	0,088	0,094	0	0
La Farfana	217,7	268	0,072	0,072	15	13***
Localidades	31,7	32,1	0,3	0,3	0	0

\* Dada la naturaleza de las operaciones de la compañía, las aguas vertidas a los cauces naturales corresponden a aguas depuradas en las plantas de tratamiento de aguas servidas.  
\*\*En el caso de las plantas El Trebal y La Farfana, el agua se vierte al río Mapocho, y en el caso de las localidades el destino varía de acuerdo a la localidad.  
\*\*\* Valor desde 28-11-2010 hasta 31-12-2010 estimado al caudal promedio diario (anual).

Todos los vertidos que son tratados en las plantas y que luego son descargados nuevamente a los cauces naturales cumplen con el Decreto Supremo DS 90, que establece la "Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes asociados a las descargas de residuos líquidos a aguas marinas y continentales superficiales." La calidad de la descargas cumple la tabla 1 del DS 90/2000, salvo los vertidos de la planta Talagante que tiene autorizado por parte de autoridad ambiental hacer uso del caudal de dilución del cuerpo receptor.

El porcentaje de aguas no cubiertas por el saneamiento (14%), equivalente a 66,99 MM m³, que son descargadas al río Mapocho, conforme a lo establecido en los Planes de Desarrollo aprobados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Actualmente los ríos Maipo y Mapocho, principales fuentes de abastecimiento y descarga, no se encuentran clasificados como un hábitat protegido y catalogado como rico en biodiversidad, sin embargo Aguas Andinas es consciente de su valor para los habitantes de la ciudad. Por ello la compañía limita sus descargas dando seguimiento al caudal variable según la modificación estacional del río. En este contexto durante 2010 la planta la Farfana descargó un caudal medio de 8,5 m³/s y estima una descarga anual aproximada de 2,2 m³/s de aguas servidas no tratadas al Río Mapocho.

Finalmente, durante el periodo 2010 no existieron derrames accidentales significativos de materiales que pudieran haber sido provocados por rebases de sus colectores y en los colectores de las plantas de tratamiento.



### 4.3. EL CAMINO HACIA LA MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE NUESTROS IMPACTOS (EN26)

Como una manera de avanzar hacia la mejora continua de nuestros impactos, durante el 2010 se han realizado diversas iniciativas de gestión que han permitido obtener resultados positivos en nuestros procesos de producción, recolección y saneamiento.

Para Aguas Andinas juegan un rol fundamental los conceptos de eficiencia, mejora continua y desarrollo.

Es por ello que permanentemente, la empresa realiza investigaciones con el fin de lograr optimizar dichos procesos en pos de entregar un servicio con mayor calidad y seguridad.

#### ESTUDIO FACTIBILIDAD DE INFILTRACIÓN DE AGUAS LLUVIAS EL RUTAL

En el campo de la reutilización, la compañía desarrolla un estudio para evaluar la factibilidad de infiltración de aguas lluvias en El Rotal, sector ubicado al norte de la ciudad de Santiago producto del convenio de colaboración establecido entre Aguas Andinas y la Dirección General de Aguas (DGA) en el año 2008, con el objeto de analizar los antecedentes técnicos ambientales, normativos y económicos asociados a la recarga artificial y evaluar su posible utilización como fuente de abastecimiento de agua potable para futuros proyectos en el área. El proyecto se ha desarrollado en 3 hitos, de los cuales se han desarrollado dos hitos a la fecha, con importantes resultados considerando proponer a la Dirección General de Aguas, como Hito 3, la construcción de una laguna de estudio o piloto, que permita corroborar las estimaciones de volúmenes de infiltración a través de un pozo de monitoreo.

#### SIMULADOR PARA EL CONTROL OPERACIONAL DE LA DIGESTIÓN ANAEROBIA

Asimismo en el proceso de tratamiento, la compañía desde el año 2006 ha trabajado en el desarrollo de SCODA (Simulador para el Control Operacional de la Digestión Anaerobia), un modelo matemático que simula el proceso de digestión anaerobia de lodos en plantas de tratamiento de aguas servidas, de manera representativa y simple de modo que permita a los operadores una

mejor comprensión, manejo y control del proceso. Los resultados han demostrado que el simulador representa de manera satisfactoria y confiable el proceso de digestión que ocurre dentro de los reactores anaerobios de las Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas logrando simular el comportamiento de variables de control del proceso tales como producción de biogás, concentración de AGV y pH, entre otros.

#### SISTEMA DE ACONDICIONAMIENTO CAMBI

Complementando el proceso anterior, en 2011 Aguas Andinas espera gestionar el Sistema de Acondicionamiento CAMBI, proyecto que tiene como fin incrementar la eficiencia del proceso de digestión anaeróbica, mediante un acondicionamiento previo de los lodos secundarios cuya materia orgánica es más refractaria a la hidrólisis. Este acondicionamiento se denomina "hidrólisis térmica", que entregará las condiciones de mayor y más rápida degradación de la materia orgánica al interior del digestor.

El Sistema CAMBI permite tratar la misma cantidad de materia orgánica con tiempo de retención equivalente o superior en un volumen más pequeño, teniendo como consecuencia el aumento en la producción de biogás y trabajar con cargas más altas de materia orgánica. Así, el biogás producido es quemado en motores de cogeneración para la generación de energía eléctrica y térmica, permitiendo cubrir el 100% de los requerimientos del tratamiento de lodos de El Trebal y Mapocho y entregar energía eléctrica al Sistema Interconectado Central (SIC).

Esta mejora tecnológica, permitirá el aprovechamiento integral de la energía disponible en el biogás, transformada en electricidad y calor, contribuyendo adicionalmente a la reducción de emisiones de gases efecto invernadero, mediante el desplazamiento de combustibles fósiles utilizados en la matriz energética nacional. Hoy el proyecto es evaluado en la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático como proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) como fuente de financiamiento proveniente de la venta de bonos de carbono, aspecto esencial para la toma de decisión de incorporar esta tecnología.

#### GESTIÓN DE LA DEMANDA COMO UN NEGOCIO SUSTENTABLE- PROYECTO MAIPO

La implementación del Programa de Mejoramiento "Gestión de la Demanda como un negocio Sustentable" en Aguas Andinas Zona Maipo en 2009, parte con un objetivo concreto de disminuir las pérdidas desde un 42% a un 32%.

El proyecto considera en su metodología cinco etapas: diagnóstico y medición inicial, mejoramiento integral de redes, gestión de presiones, control activo de fugas y gestión del resultado la metodología tiene como eje central la reducción de pérdidas a través de la gestión de presiones y control de activo de fugas, sustentado en un mejoramiento integral de las redes y posterior mantenimiento de los resultados obtenidos.

El avance actual del proyecto es de 80% y se espera su finalización para el primer semestre de 2012. La inversión proyectada para esta fecha es de 721 MM\$ y el gasto efectuado es de 405 MM\$. El periodo de retorno de la inversión es inferior a cinco años ya que los ahorros en costo e inversión superan los 3.000 MM\$, resultando una utilidad aproximada de 2.000 MM\$ en el mismo periodo.

Durante el desarrollo del proyecto destacan los cambios de paradigma al interior de la compañía, principalmente en la organización y el trabajo de equipo, reconociendo el conocimiento de sus trabajadores e integrando sus talentos y competencias de manera transversal (incluye contratistas), vertical (incluye operadores y gerentes), tecnológica (incluyendo proveedores) y generacional, aprovechando la transferencia de conocimiento de los trabajadores más experimentados y la innovación de las nuevas generaciones.

Los resultados obtenidos permiten concluir que la metodología es eficaz, ya que permite reducir la pérdida en la magnitud propuesta, es rentable, puesto que los gastos e inversiones efectuadas quedan justificados por los ahorros generados, es neutro debido a que la gestión de presiones no afecta el consumo de los clientes, es sustentable, puesto que disminuye significativamente el consumo energético.

#### GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EL RUTAL (EN22 EN24)

Una fase importante del proceso de tratamiento de aguas residuales es la generación de lodos. La gestión de los mismos se realizará físicamente en el Centro Integral de Biosólidos El Rotal, el cual entrará en operación durante el 2012 y vendrá a completar la capacidad operativa de la actual planta de La Farfana.

Este, ubicado en un predio de 1.800 hectáreas a 50 kilómetros al norte de la capital y con una inversión aproximada de 16 millones de dólares, contará con la infraestructura necesaria para el manejo de los biosólidos: canchas de acondicionamiento (acopio, secado solar, biosecado) y reuso interno en el recinto de El Rotal para silvicultura y agricultura, y monorelleno.

Aguas Andinas comprometida con el medio ambiente, gestiona su tratamiento mediante la transformación de estos lodos en biosólidos que tienen una importante contribución a los sector silvoagropecuario para ser utilizado como abono.

Allí se consolidará el tratamiento de todas sus plantas, donde se generan diariamente 600 toneladas de biosólidos aproximadamente, esperando en 2012 incrementar dicha producción a 1.000 toneladas diarias.

En el ejercicio 2010 se utilizaron más de 60.000 toneladas de biosólidos digeridos y centrifugados provenientes de la planta de tratamiento de aguas servidas La Farfana con óptimos resultados.

Este modelo de gestión de lodos valida su uso sostenible y benéfico en suelos frente a las alternativas de disposición final existentes en la Región Metropolitana (como son los rellenos sanitarios y monorellenos).

Este modelo de gestión de lodos valida su uso sostenible y benéfico en suelos frente a las alternativas de disposición final existentes en la Región Metropolitana (como son los rellenos sanitarios y monorellenos).

La producción total de Biosólidos de un 25% de sequedad durante el 2010 se ha incrementado en 36.239 toneladas anuales respecto al 2009. En tanto su disposición final se distribuye entre rellenos sanitarios, monorelleno y reutilización agrícola, alcanzando en este último caso un 22.5% del total de toneladas generadas con 62.710 toneladas.

PRODUCCIÓN ANUAL DE BIOSÓLIDOS (TONS., 25 % SEQUEDAD)	2008	2009	2010
La Farfana	133.040	139.337	163.170
El Trebal	78.347	82.509	95.841
Otras localidades	13.500	20.492	19.566
<b>TOTAL</b>	<b>224.887</b>	<b>242.338</b>	<b>278.577</b>

DESTINO BIOSÓLIDOS (TONS., 25 % SEQUEDAD)	2008	2009	2010
Rellenos Sanitarios	138.425	151.182	147.326
Monorelleno	59.387	59.457	68.541
Reutilización agrícola	27.074	31.699	62.710
<b>TOTAL</b>	<b>224.886</b>	<b>242.338</b>	<b>278.577</b>

#### 4.4. CUIDANDO LA BIODIVERSIDAD (EN11-12)

El Parque Natural Aguas de Ramón, ubicado en el sector cordillerano de la Región Metropolitana, es un lugar rico en biodiversidad en donde opera la compañía. Tiene una extensión de 3.000 hectáreas, encontrándose el estero San Ramón y bosques esclerófilos, matorrales y más de 350 especies de flora y fauna.

El Parque Natural Aguas de Ramón fue entregado en comodato por CORFO para promover la conservación de la naturaleza y la educación ambiental de las actuales y futuras generaciones.

También Aguas Andinas tiene instalaciones en otras áreas naturales, con un total de 15.947 hectáreas. Estas se ubican en: Embalse El Yeso (1.142 Ha.), Laguna Negra (14.770 Ha.); Laguna Medioambiental planta La Farfana (15 Ha.) y el recinto El Canelo (20 Ha.). La diferencia en hectáreas entre la superficie del Embalse El Yeso y Laguna Negra se debe a que la administración del primero considera solamente

Aguas Andinas debe asegurar rigurosamente la logística de salida de este importante subproducto, pues si este elemento no se extrae adecuadamente y en los tiempos que son necesarios, no será posible que las plantas depuradoras funcionen de manera eficiente.

Los residuos generados por el resto de las actividades de la compañía entre basura y arenas, aceites y grasas ascienden a 16.885.119 kilos. Ninguno de los residuos considerados como peligrosos se trasladan, exportan o importan según la clasificación de Basilea.

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS (KG.)	2008	2009	2010
Basuras	5.565.810	8.671.792	9.200.679
Arenas, aceites y grasas	6.592.370(*)	6.121.650(*)	7.684.440

(\*) Para localidades el valor de basuras corresponde a residuos pre-tratamiento (basuras, arenas y grasas)

el espejo de agua mientras que la administración de Laguna Negra incluye además del espejo de agua los sectores aledaños.

Cabe mencionar que Aguas Andinas, en cooperación con la Asociación de Municipalidades Parque Cordillera (ex Protege), formó y mantiene un centro de información y educación ambiental que permite a las personas conocer virtualmente la cuenca, sus procesos ecológicos y su importancia para el equilibrio ambiental de Santiago, especialmente, dirigido a estudiantes, niños y familias.

No existen impactos significativos sobre la biodiversidad de las zonas mencionadas producto de las operaciones de la compañía. Para evitar posibles riesgos, la compañía ha establecido dentro sus procesos mecanismos de mitigación de derrames. En este sentido lleva sus descargas por tuberías subterráneas.

#### LAGUNA AMBIENTAL LA FARFANA (EN13-15)

Aguas Andinas, producto del estudio de impacto ambiental de su planta La Farfana definió la construcción de la "Laguna Ambiental La Farfana" de aproximadamente 9 hectáreas, diseñada por la Unión de Ornitólogos de Chile, UNORCH. La laguna ha acogido a gran diversidad de aves migratorias entre las que destacan especies como: Pato Real, Pato Jergón Chico, Pato Colorado, Pimpollo, Tagua, Yeco, Tagua Chica, Pato Capuchino, Blanquillo, Tagüita, Pato Jergón Grande y Pato Rana.

Aguas Andinas como medida de compensación por el impacto ambiental de su planta La Farfana estableció la construcción de la "Laguna Ambiental La Farfana" de aproximadamente 9 hectáreas.

Para efectos de medir su desempeño, todos los meses se realiza un monitoreo de la flora y fauna, sus condiciones físico-químicas,

condiciones microbiológicas del agua, y dos muestreos mensuales sobre la diversidad y abundancia de aves acuáticas que fueron constatadas por la auditorías ambientales. La Laguna, en ocasiones se llena en forma natural, agregando agua de pozo cada vez que es necesario.

Con el propósito de hacer un seguimiento a la fauna de las áreas de la Laguna, dos veces al año se hace un catastro de las especies, realizado por Aves Chile.

Para el periodo 2010, la compañía no registra acciones de restauración en ninguna de las áreas naturales que están bajo su administración, ni tampoco en áreas cercanas a las operaciones de la empresa, pues no ha afectado de un modo significativo hábitats naturales resultantes de su operación.

#### 4.5. CONSUMO DE ENERGÍA (EN3-6)

En los procesos de generación de agua potable y de tratamiento de aguas servidas, Aguas Andinas utiliza del sistema interconectado central (SIC) como fuente de energía primaria, y combustibles derivados del petróleo, que nutren a los generadores en caso de emergencias.

La tercera fuente de energía es el Biogás, producido gracias al tratamiento de los lodos de nuestras plantas: El Trebal, Mapocho y la Farfana. El proceso de producción de biogás se hace en base a la hidrólisis térmica, tecnología que permite incrementar los rendimientos de eliminación de materia orgánica generados en la digestión provocando mayor cantidad de biogás disponible para producir energía.

El biogás se utiliza para cogenerar energía eléctrica y térmica reutilizada en los procesos de la planta, y la propia hidrólisis, por tanto se requiere menos recursos energéticos de fuentes externas.

El consumo de energía en el periodo 2010 fue el siguiente:

	2008	2009	2010
Consumo de Combustibles fósiles en calderas de generación eléctrica*	DIESEL: 240.735 LTS.	DIESEL: 430.724 LTS.	DIESEL: 463.244 LTS.
(EN29) Consumo de Combustibles fósiles en fuentes móviles (autos, camiones, etc.)*	DIESEL: 727.476 LTS. NAFTA: 214.670 LTS.	DIESEL: 738.728 LTS. NAFTA: 260.900 LTS.	DIESEL: 747.604 LTS. NAFTA: 216.928 LTS.
Consumo de Biogás en calderas (saneamiento)**	10.147.498 NM <sup>3</sup>	8.157.617 NM <sup>3</sup>	14.551.414 NM <sup>3</sup>

\* El consumo de combustible se calcula en base a las compras realizadas el 2010.  
 \*\* El Biogás es producido por la compañía y se obtiene en las fases de descontaminación de aguas servidas en las plantas de tratamiento El Trebal, La Farfana y Talagante.  
 \*\* El consumo del biogás en calderas, proveniente de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Talagante, fue estimado en base al supuesto de que el 30.324% del biogás generado por la compañía, corresponde al consumo de esta planta.



Respecto al consumo de energía indirecta, tanto para la producción de agua potable, como para el tratamiento de aguas servidas, se utiliza electricidad proveniente del SIC. Durante el año 2010, se registraron las siguientes variaciones:

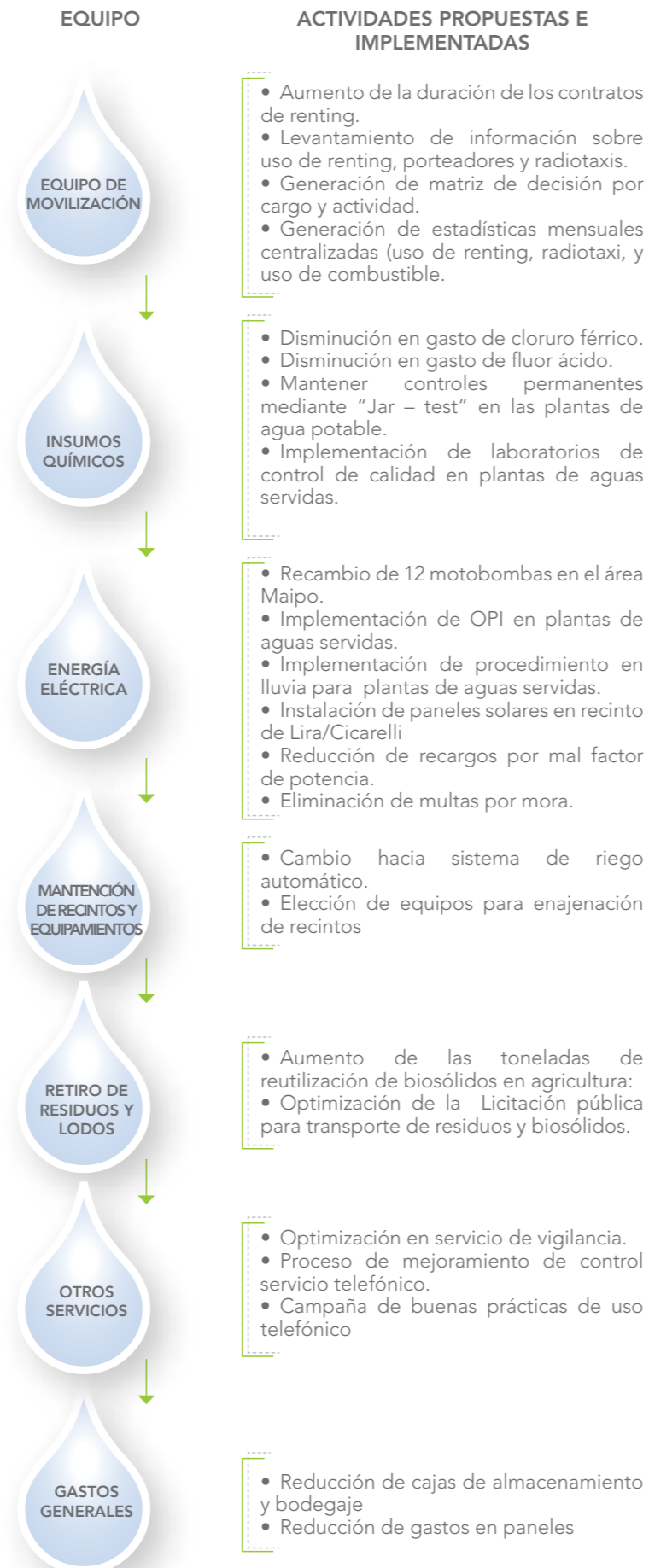
CONSUMO DE ENERGÍA*	TIPO DE FUENTE PRIMARIA	2008 (KWH)	2009 (KWH)	2010 (KWH)
Producción de agua potable**	Energía Eléctrica	73.737.065	77.384.426	78.146.287
Tratamiento de Aguas servidas	Energía Eléctrica	97.095.812	36.566.771*	11.499.459
Otros procesos	Energía Eléctrica	4.576.243	4.506.241	4.517.163

\* Se manifiesta una diferencia respecto a lo reportado el 2009, que se explica por la no consideración de la PTAS El Trebal, que se encuentra bajo de operación de una empresa externa.  
 \*\* Para el 2010 el dato corresponde a estimación, ya que este se compone de la compra de electricidad a varias fuentes, entre estas CGE, que entrego un valor aproximado.

Consciente que el consumo de energía impacta en la eficiencia operacional, la compañía ha establecido diversas iniciativas para optimizar su uso de energía, lo que ha permitido obtener ahorros importantes en 2010.

Durante 2010 Aguas Andinas conformó el Comité de Eficiencia integrado por equipos de 23 personas enfocados en 7 aspectos claves de consumo: Equipo de movilización, Insumos Químicos, Energía Eléctrica, Mantenición de Recintos y Equipamientos, Retiro de Residuos y Lodos, Gastos Generales y Otros Servicios.

Algunas de las actividades destacadas desarrolladas por cada equipo durante 2010 se resumen en la siguiente tabla:



**PROYECTO DE DISMINUCIÓN DE GASTOS EN ENERGÍA ELÉCTRICA MEDIANTE EL RECAMBIO DE MOTOBOMBAS**

Este proyecto se enmarca dentro del trabajo del comité de eficiencia de Aguas Andinas, que tiene como fin mejorar la eficiencia y rendimientos en la operación de cada bomba sumergible para la extracción de aguas en los pozos disponibles y la impulsión para elevar el agua a los estanques.

El recambio ha comenzado en los Pozos El Trebol 1 y 2 y; Pomaire 1 y 2 con una inversión cercana \$12.500.000 en 2008, llegando a 2010 con un rendimiento eléctrico de 1.017.002 kWh.

En 2010 la inversión en los Pozos Huechun 1 y 2, La Canoa, Peñaflor 2, San José de Maipo 2 y Talagante 2 con \$13 millones y un retorno de 1,7% de la inversión.

El plan de recambio contiene 3 etapas esperando culminar con 29 nuevas bombas con una inversión de 158 millones al año aproximadamente y alcanzar un rendimiento de 3.650.820 kWh/año al finalizar el 2012. Al 2011 se espera concretar la instalación de 12 motobombas.

El trabajo desarrollado no sólo ha validado teórica y empíricamente la gran rentabilidad que tiene para el Grupo Aguas el aumentar y mantener mejores rendimientos en la operación de cada bomba sumergible, sino que además ha motivado positivamente todo el ámbito de la producción y gestión de aguas subterráneas, pues ha aportado y estimulado mejoras en los procedimientos de operación, mantenimiento y obras. Estas mejoras internas han motivado a los proveedores, los que han tenido mejoras en sus procesos de armado y certificación de bombas y motores.

**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN PLANTAS DEPURADORAS (EN7)**

Aguas Andinas igualmente ha realizado actividades que se orientan a la reducción de la elevación de aguas de lluvias, maximización del rendimiento de centrífugas de lodos y minimización de la aireación sin arriesgar la calidad del proceso realizando inversiones del orden de \$21 millones.

De la misma forma, se ha logrado a través de la implementación del proyecto oferta de potencia de invierno (OPI) en plantas de aguas servidas, la optimización en contratación de potencia eléctrica en

hora punta a precio preferencial para plantas depuradoras, sujeto a condiciones operativas normales por \$ 81 millones.

Aguas Andinas, suma además proyectos sobre reducción de recargos por mal factor de potencia mejorando su gestión en las unidades operativas y de soporte para mantener bajo control la potencia reactiva y aparente. Hasta el 2010 han sido \$38 millones que comparativamente al 2009 ha disminuido en un 50%.

Desde el 2008, 2009 y 2010, Aguas Andinas ha desarrollado diversas acciones que permanecen vigentes y que han permitido reducir el consumo indirecto de energía en los inmuebles administrativos, entre las que se destacan:

- Campaña de ahorro de energía que motiva a los colaboradores a actuar con responsabilidad frente al uso de los equipos de iluminación y computadores personales.
- Plan de Cambio de luminarias por aquellas de alta eficiencia y tecnología para reducir los costos sin afectar la luminosidad de los espacios de trabajo en nuestro Edificio Corporativo y en el recinto de Lira Pintor Cicarelli, con una inversión cercana a los \$10 millones anuales.
- Publicación de instructivo para el uso eficiente de los equipos de climatización y ascensores para minimizar los tiempos de viaje, paradas, racionalizaron de horarios de uso y fomento en el uso de las escaleras para los traslados entre pisos contiguos.

Durante el año 2010 se han puesto en operación las acciones resultantes de la evaluación del uso de energía no convencional en instalaciones no productivas con la instalación de paneles solares en el recinto de Lira Pintor Cicarelli donde se encuentra gran parte del personal operativo de la empresa, instalando paneles solares para el calentamiento del agua usada en las duchas. En 2011 se proyecta continuar con el sistema en todos los recintos operativos de Aguas Andinas, esperando reemplazar las calderas a petróleo calificadas como fuentes fijas de emisión de contaminantes.

Nuestro Proyecto de disminución de gastos en energía eléctrica en instalaciones no productivas ha generado un ahorro en electricidad y gas licuado del 65% anual, además de contribuir a la disminución de emisiones de CO2. Esto supuso ahorros cercanos a 17.250.000 durante 2010.

## 4.6. GESTIÓN EFICIENTE DE EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO: CÁLCULO DE NUESTRA HUELLA DE CARBONO (EN16-18)

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

Consecuente con lo anterior, desde el año 2009 Aguas Andinas realiza el cálculo de su huella de carbono<sup>(5)</sup> como una muestra del compromiso de la compañía frente al cambio climático y con el cuidado del medio ambiente.

Para llevar a cabo el cálculo de la huella se utilizó la metodología de Carbon Footprint Calculator – CAFCA v1.3 (2011), herramienta del Grupo Agbar, considerando el ciclo del agua urbano dividido

en 5 etapas: producción de agua potable, transporte y distribución de agua potable, recolección de aguas residuales (alcantarillado), tratamiento de aguas servidas y edificios no productivos relacionados con la actividad.

La huella de carbono de la compañía en el año 2010 asciende 137.785 Toneladas de CO<sub>2</sub> eq, aumentando en 1,84% respecto al año 2009 (135.290 toneladas de CO<sub>2</sub> eq). Ello responde fundamentalmente a la entrada en operación del interceptor Mapocho Urbano Limpio (MUL), que incrementó el volumen de aguas residuales tratadas. A continuación se muestran las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes totales de Aguas Andinas en toneladas:

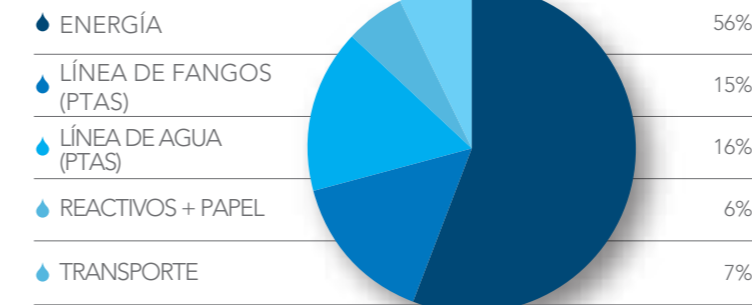
### EMISIONES TOTALES (TON CO<sub>2</sub> EQ/AÑO) E INDICADORES POR ETAPAS DEL CICLO DEL AGUA

ETAPA CICLO DEL AGUA	2009		2010	
	(TON CO <sub>2</sub> EQ)	(KG CO <sub>2</sub> / M <sup>3</sup> AGUA)	(TON CO <sub>2</sub> EQ)	(KG CO <sub>2</sub> / M <sup>3</sup> AGUA)
Producción de Agua Potable.	20.184	0,028	18.917	0,027
Transporte y Distribución de Agua.	17.694	0,037	17.973	0,042
Alcantarillado	2.794	0,007	2.455	0,007
Edificios no productivos	2.497	7,146	2.315	6,311
Tratamiento de Aguas de Servidas	92.121	0,264	96.125	0,243
<b>TOTAL</b>	<b>135.290</b>		<b>137.785</b>	

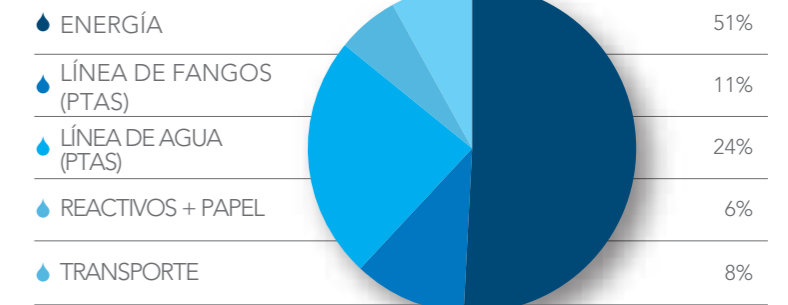
La huella de carbono de la compañía en el año 2010 asciende 137.785 Toneladas de CO<sub>2</sub> eq, aumentando en 1,84% respecto al año 2009 (135.290 toneladas de CO<sub>2</sub> eq). Ello responde fundamentalmente a la entrada en operación del interceptor Mapocho Urbano Limpio (MUL),

Los indicadores de emisión (kg CO<sub>2</sub> eq/ m<sup>3</sup>) corresponden en promedio a 0,055 (kg CO<sub>2</sub> eq/ m<sup>3</sup> agua tratada) para agua potable y 0,287 (kg CO<sub>2</sub> eq/ m<sup>3</sup> agua tratada) para aguas servidas.

### 2010



### 2009



Las emisiones directas de CO<sub>2</sub> eq de Aguas Andinas alcanzaron un 14.8%, predominando las emisiones indirectas con un 85.2% del total en 2010. A continuación los totales en 2009 y 2010, desglosados por proceso productivo.

### EMISIONES TOTALES DE GEI POR ALCANCE E INDICADORES EN LAS ETAPAS DEL CICLO DEL AGUA AÑO 2010.

ETAPA CICLO DEL AGUA	ALCANCE 1 (TON CO <sub>2</sub> EQ)	ALCANCE 2 (TON CO <sub>2</sub> EQ)	ALCANCE 3 (TON CO <sub>2</sub> EQ)	TOTAL ETAPA (TON CO <sub>2</sub> EQ)	INDICADORES (KG CO <sub>2</sub> / M <sup>3</sup> AGUA)
Producción de Agua Potable.	875	16.197	1.845	18.917	0,027
Transporte y Distribución de Agua.	3.489	14.484	-	17.973	0,042
Alcantarillado	1.907	538	11	2.455	0,007
Edificios no productivos	575	1.685	55	2.315	6,311
Tratamiento de Aguas de Servidas	13.521	42.664	39.940	96.125	0,243
<b>TOTAL ALCANCES</b>	<b>20.366</b>	<b>75.568</b>	<b>41.851</b>	<b>137.785</b>	-

El cálculo contempla emisiones reducidas y evitadas que tienen lugar sólo en las plantas de aguas servidas, gracias a la producción del biogás. Estas emisiones (reducidas y evitadas) se deben a la utilización del biogás tanto en necesidades de las instalaciones de tratamiento (calentamiento de lodos), como para externos de la empresa (venta de biogás).

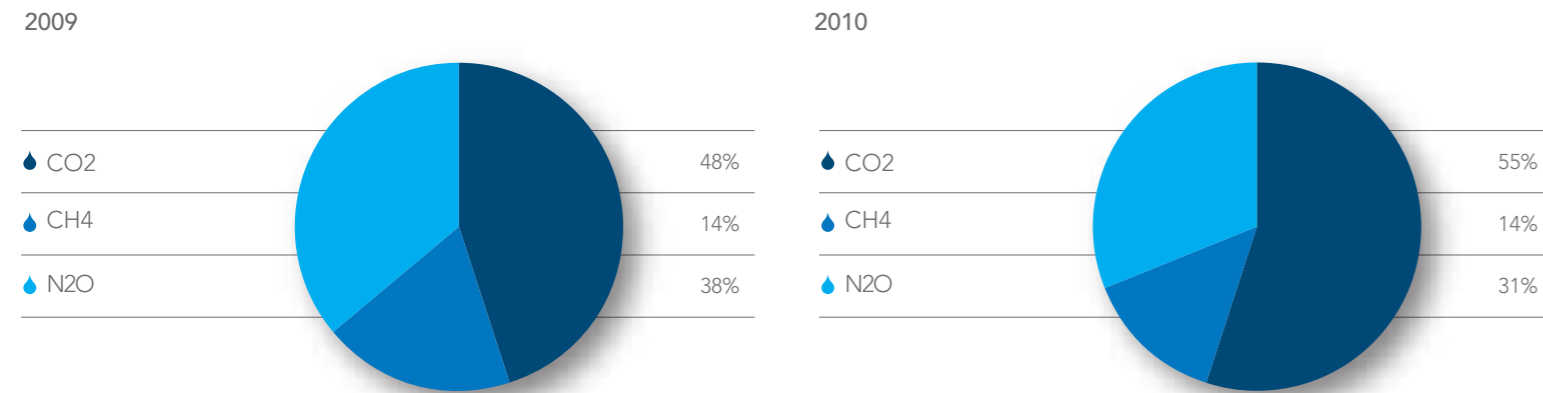
Muchas de las acciones de optimización, de mejoramiento continuo y de reducción de energía mencionadas han contribuido a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero e igualmente a la optimización de los recursos de la compañía.

Se cuantifica que las emisiones reducidas corresponden a 9.762 y 23.302 (Ton CO<sub>2</sub> eq) los años 2009 y 2010, mientras que las emisiones evitadas corresponden a 13.139 y 31.362 (Ton CO<sub>2</sub> eq) respectivamente.

Respecto a las emisiones por tipo de Gas de Efecto Invernadero (GEI) emitidos en las PTAS, para los años 2009 y 2010, se observa que el CO<sub>2</sub> es el gas emitido con mayor participación en las emisiones de GEI, el resto de los gases se han relacionado considerando su GWP que considera los efectos sobre el cambio climático de cada gas. El metano experimento un aumento en la línea de fangos motivo de la mayor cantidad de material tratado (aumento de cobertura de tratamiento).

(5) La huella de carbono es la cantidad de Gases Efecto Invernadero - GEI, expresados en unidades de CO<sub>2</sub> equivalente, emitidos durante el ciclo de vida de un producto o servicio.

RELACIÓN DE EMISIONES POR GAS EMITIDO EN PLANTAS DE AGUAS SERVIDAS EN AÑOS 2009 Y 2010



EMISIÓN DE FUENTES FIJAS (EN19-20)

Respecto a las emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, Aguas Andinas no emite ese tipo de sustancias.

Respecto a las emisiones locales provenientes de la operación de calderas, Aguas Andinas ha estimado emisiones de Óxidos de Nitrógeno (NOx), Óxidos de Azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso que se detallan a continuación:

EMISIONES*	2009	2010
NOx	10,0 TON/AÑO	7,5 TON/AÑO
SOx (SO2)	12,8 TON/AÑO	8,76 TON/AÑO
Compuestos volátiles orgánicos (VOC)	0,04 TON/AÑO	-
Monóxido de Carbono (CO)	1,1 TON/AÑO	-

Las emisiones de NOx y SOx en 2010 disminuyeron en 23% y 17% respectivamente respecto al 2009. Para el resto de los contaminantes no se estimaron las emisiones en 2010.

4.7 CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA E INVERSIÓN AMBIENTAL

CUMPLIMIENTO (EN28)

Aguas Andinas durante el año 2010 tuvo 2 multas, que en suma corresponden a 150 Unidades Tributarias Mensuales por la Seremi de Salud Región Metropolitana, por procesos relacionados a deficiencias en seguridad en la plantas de aguas servidas "Chamisero" y un accidente laboral en su calidad de empresa contratista. Por otra parte, durante 2010 la Seremi de Salud Región Metropolitana y la Comisión de Evaluación de la Región Metropolitana (antes COREMA) cursaron 10 procesos sancionatorios, sin que ningunos de ellos haya derivado en aplicación de multas. Sólo cuatro procesos se encuentran a la espera de ser resueltos por la autoridad ambiental.

INVERSIÓN AMBIENTAL (EN30)

Aguas Andinas asume y entiende que sus actividades pueden generar externalidades en el medio ambiente, por lo que se ha comprometido con los gastos e inversiones que ello requiere como una forma de realizar su negocio de manera responsable. Complementando los antecedentes incorporados en el capítulo de desempeño económico, se presenta el siguiente cuadro:

AGUAS ANDINAS

NOMBRE PROYECTO	INVERSIÓN 2009 (M\$)	INVERSIÓN 2010 (M\$)
Ampliación y Mejoras PEAS	43.378	48.106
Ampliación y Mejoras PTAS Buin Maipo	1.366.170	6.865
Ampliación y Mejoras PTAS El Monte	149.346	825.844
Ampliación y Mejoras PTAS Gran Santiago	2.588.625	8.399.723
Ampliación y Mejoras PTAS Melipilla	18.774	15.309
Ampliación y Mejoras PTAS Otras Localidades	22.028	6.308
Ampliación y Mejoras PTAS Paine	31.704	19.710
Ampliación y Mejoras PTAS Pomaire	17.180	34.043
Ampliación y Mejoras PTAS Talagante	17.465	75.713
Interceptor Farfana - Trenal	1.136.264	4.085.009
Interceptor Mapocho Urbano Limpio	35.828.425	15.212.503
Mejora y renovación equipos e instalaciones	366.928	365.624
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>41.586.287</b>	<b>29.094.757</b>

AGUAS MANQUEHUE

NOMBRE PROYECTO	INVERSIÓN 2009 (M\$)	INVERSIÓN 2010 (M\$)
Colector Zona Norte	4.522.378	1.686.570
Mejora y renovación equipos e instalaciones	20.417	16.335
Mejoramiento PTAS	1102	61.474
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.543.897</b>	<b>1.764.379</b>

PEAS: planta elevadora de aguas servidas  
PTAS: planta de aguas servidas

## TABLA DE CONTENIDOS SEGÚN PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL (GLOBAL COMPACT)

PRINCIPIOS	INDICADORES GRI
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
PRINCIPIO 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA6-9; LA13-14, HR1-9
PRINCIPIO 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-9
<b>TRABAJO</b>	
PRINCIPIO 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4-5, HR1, HR5
PRINCIPIO 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-3, HR7
PRINCIPIO 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
PRINCIPIO 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC5, EC7, LA2, LA13-14, HR1-4
<b>MEDIOAMBIENTE</b>	
PRINCIPIO 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	EN18, EN26, 4.11
PRINCIPIO 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-30
PRINCIPIO 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>	
PRINCIPIO 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6

\* Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI según Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Agbar, basado en borrador del informe Making the Connection de la GRI y el Pacto Mundial (www.globalreporting.com).

## TABLA DE CONTENIDOS GRI

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
<b>PERFIL</b>	
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	
1.1 Declaración del Gerente General.	06-07
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Aguas Andinas no llevó a cabo esta indagación para efectos de este reporte.
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
2.1 Nombre.	Portada
2.2 Principales marcas, productos y servicios.	14
2.3 Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	14
2.4 Localización de la sede principal.	13
2.5 Número de los países donde opera.	12
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	22
2.7 Mercados servidos.	12
2.8 Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios.	60
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad.	15
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período.	15
<b>3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA.</b>	
3.1 Período cubierto por la Memoria.	08
3.2 Fecha de la Memoria más reciente.	08
3.3 Ciclo de presentación de la Memoria.	08
3.4 Punto de contacto en relación con la Memoria.	08
3.5 Definición de Contenidos de la Memoria.	08
3.6 Cobertura de la Memoria.	08
3.7 Límites al alcance de la Memoria.	08
3.8 Tratamiento de la información de operaciones de joint ventures y filiales.	08
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	08
3.10 Efecto de la re expresión de Memorias anteriores.	Se incluyen notas explicativas en el capítulo correspondiente en los casos que ha variado la base del cálculo en relación a lo reportado en el año anterior.
3.11 Cambios significativos en el alcance de la Memoria.	No hubo
3.12 Índice de Contenidos GRI.	85-86-87-88-89
3.13 Verificación.	08-91
<b>4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS GOBIERNO</b>	
4.1 Estructura de gobierno de la organización.	23
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	26
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos.	26
4.4 Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno.	26
4.5 Vínculo entre remuneraciones de miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	26
4.6 Procedimiento para evitar conflicto de interés.	26
4.7 Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno.	No se consideran procedimientos especiales para establecer la experiencia del directorio en materias específicas referidas a sustentabilidad.

4.8 Misión, visión, códigos y principios relevantes para el desempeño social, ambiental y económico.		16
4.9 Mecanismos para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades por parte del máximo órgano de gobierno, para supervisar, revisar y gestionar el desempeño económico, ambiental y social por parte de la organización..	Aguas Andinas no tiene un procedimiento institucionalizado para la identificación y gestión de estos aspectos.	
4.10 Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno para la identificación y gestión de estos aspectos.	Aguas Andinas no tiene un procedimiento institucionalizado para la identificación y gestión de estos aspectos.	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>		
4.11 Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución.	El SGI considera el enfoque precautorio, a través de los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y seguridad y salud ocupacional.	18
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos suscritos por la organización.		15
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya.		15
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
4.14 Relación de grupos de interés: identificación.		22
4.15 Base para la selección e identificación de los grupos de interés.		22
4.16 Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés.		22
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización.		22
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>		
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>		<b>60</b>
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
EC1 Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno.		64
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización debido al cambio climático.	Aguas Andinas no ha identificado los riesgos u oportunidades asociados al cambio climático.	
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		34
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		64
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
EC 5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		31
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.		45-46-47-48
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.		29
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.		53-54
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		65
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>		<b>68</b>
<b>MATERIALES</b>		
EN1 Materiales utilizados, por peso y volumen.		70
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No aplica, dado la naturaleza de las operaciones de la Compañía. Dado lo señalado, no se utilizan materiales valorizados.	
<b>ENERGÍA</b>		
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		77
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		77
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		78-79

EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		78-79
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.		79
<b>AGUA</b>		
EN8 Captación total de agua por fuentes.		69
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		69
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		72-73
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		76
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		76
EN13 Hábitat protegidos o restaurados.		77
EN14 Estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		77
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		77
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>		
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		80-81
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		80-81
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. *El indicador es respondido parcialmente, ya que las emisiones disminuidas no se han calculado.		81
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		82
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		82
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		73
EN22 Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.		75-76
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		73
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	Las actividades desarrolladas por la empresa no generan residuos peligrosos que sean tratados o dispuestos fuera de las fronteras del país.	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	La empresa no tiene puntos de descarga sobre áreas protegidas y/o ricas en biodiversidad.	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		74-75
EN27 Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de producto.	Por el tipo de producto que comercializa Aguas Andinas, no aplica.	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		83
<b>TRANSPORTE</b>		
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.		77
<b>GENERAL</b>		
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		83

<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	22
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</b>	
<b>EMPLEO</b>	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato o por región.	30
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	31
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	33-34
<b>RELACIÓN EMPRESA - TRABAJADORES</b>	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	35
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas a los convenios colectivos.	38
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en el comité de seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y a asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	36
LA7 Tasas de absentismo y enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región.	37
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	36-37
LA9 Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	36
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleados.	32
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	32
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	33
<b>DIVERSIDAD DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	
LA13 Composición de los órganos de gobierno Corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	29-30
LA14 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional.	30
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	47-48
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias.	48
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	27
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>	
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	27
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	35
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	27
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>	
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	27

<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	47
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>	
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	27
<b>SOCIEDAD</b>	
<b>COMUNIDAD</b>	
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	51-52-53
<b>CORRUPCIÓN</b>	
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No existen procedimientos formales de análisis de unidades de negocio respecto a riesgos asociados a corrupción. Los posibles actos de corrupción son habitualmente detectados por los mismos supervisores de los procesos a cargo.
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	27
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Durante el 2010 no se registraron incidentes de este tipo.
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>	
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	48
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.	No existen aportes de esta índole.
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>	
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.	En el año 2010 no hubo multas por este concepto.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	
SO8 valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	50
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO</b>	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	42-69-70-71-72-73
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	50
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS</b>	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	49
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No Aplica
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	44
<b>COMUNICACIÓN DE MARKETING</b>	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Aguas Andinas y sus filiales realizan acciones de comunicación y marketing dentro de los marcos establecidos por la normativa vigente.
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se registraron incidentes de este tipo.
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	44
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	
PR9 Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	50

# INFORME DE VERIFICACIÓN



**PricewaterhouseCoopers**  
 Santiago - Chile  
 Av. Andrés Bello 2711 - Pisos 3, 4 y 5  
 Las Condes  
 Teléfono: (56) 2 940 0000  
 www.pwc.cl

Santiago, 22 de diciembre de 2011

Señores  
 Aguas Andinas  
 Presente

**Verificación Limitada Independiente - Reporte de Sustentabilidad 2010**

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Aguas Andinas.

La preparación del Reporte de Sustentabilidad 2010 es responsabilidad de la Administración de Aguas Andinas. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información financiera y no financiera incluidos en dicho reporte, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en el párrafo siguiente.

**Bases, objetivo y alcance de la verificación**

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación para materias no financieras, establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la Norma Internacional para Trabajos de Verificación ISAE 3000 relativas a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un nivel de aseguramiento limitado respecto a que la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2010:

- es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración, y
- está preparada de acuerdo con las Guías para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G3, confirmando además la declaración realizada por Aguas Andinas respecto del nivel de aplicación de dichas guías.

Nuestro trabajo se limitó a realizar revisiones documentales de los respaldos existentes en las oficinas corporativas de Aguas Andinas, y no comprendió visitas a terreno dado su alcance limitado.

Revisamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Aguas Andinas, a través de:

- la realización de entrevistas a diversos funcionarios, proveedores de información para el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Aguas Andinas,
- el análisis de la confiabilidad de los sistemas y procesos de recolección, compilación y agregación de datos,
- la verificación de que los datos incluidos en el Reporte son consistentes con los documentos de respaldo revisados y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables,
- la revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y lógica de las premisas y estimaciones,
- la comprobación de que la información financiera incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2010 es derivada o concuerda con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2010.

**Conclusiones**

En base a los resultados de nuestro trabajo, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Aguas Andinas no cuente con documentación de respaldo suficiente sobre los datos reportados y que no haya sido elaborado de acuerdo a las guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI, en su versión G3.

Por otra parte, el Reporte de Sustentabilidad 2010 de Aguas Andinas es consistente con los requisitos establecidos por la Guía G3 para alcanzar el nivel de aplicación A+, aún cuando existen importantes oportunidades de mejora en los procesos de aplicación de los principios de GRI, y de preparación del Reporte, según se indica más abajo:

**Recomendaciones**

Con esta misma fecha hemos emitido un informe a la administración con comentarios y recomendaciones para ser considerados en futuros procesos de preparación de sus reportes de sustentabilidad. Las principales sugerencias que han sido incluidas y ampliadas en el mismo se refieren a:

- a. Con respecto a los principios de GRI:
  - delimitar el contenido de la memoria a aquellos aspectos significativos definidos en la aplicación del principio de materialidad,
  - mejorar la aplicación de los principios de periodicidad, comparabilidad y equilibrio.
- b. Con respecto al indicador GRI EN4 sobre el consumo de energía eléctrica, ampliar la cobertura del indicador incluyendo el consumo de las instalaciones de la compañía a cargo de empresas externas.
- c. Con respecto a la calidad y control de la información, reforzar los sistemas y procesos de recolección, para conseguir mayor involucramiento de los funcionarios proveedores de información, y asegurar así la consistencia de la información reportada de un período a otro, y la adhesión a los protocolos establecidos en la Guía GRI.
- d. Convertir el Reporte en una herramienta permanente de gestión, además de ser un vehículo de comunicación externa, interiorizando el proceso de recopilación de información y elaboración del mismo a través del desarrollo de capacidades internas.
- e. Avanzar hacia una verificación de alcance razonable, que ayude a dar madurez a los sistemas y procesos de elaboración, luego de cinco procesos consecutivos de verificación limitada.

  
 Luis Perera Aldama  
 Socio

## ENCUESTA DE RETROALIMENTACIÓN

La siguiente encuesta tiene por objetivo el recoger su opinión acerca del presente Reporte. Así podremos integrar los distintos comentarios y aportes con el fin de seguir optimizando nuestros próximos Reportes.

### 1. ¿A QUÉ PÚBLICO DE INTERÉS DE AGUAS ANDINAS PERTENECE?

- Accionistas
- Inversionistas
- Colaborador
- Cliente
- Proveedor
- Público en general
- Vecino de las operaciones de Aguas Andinas
- Organización social o medioambiental
- Organismo Regulador
- Medio de comunicación
- Sector Empresarial
- Otro (indicar)

### 2. COMPLETE EL SIGUIENTE CUADRO SEGÚN SU EVALUACIÓN DE LOS CAPÍTULO QUE COMPONEN EL REPORTE:

MUY BUENO (7) BUENO (6) ACEPTABLE (5) REGULAR (4) MALO (3)

	CAPÍTULO 1 "NUESTRA EMPRESA Y SU QUEHACER EN LA SOCIEDAD"	CAPÍTULO 2 "INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS"	CAPÍTULO 3 "NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO"	CAPÍTULO 4 "CUIDANDO NUESTRO MEDIO AMBIENTE"
Extensión				
Utilidad de la información presentada				
Transparencia y honestidad				
Presentación-diseño				
Claridad y facilidad de comprensión del reporte				

### 3. ¿QUÉ SUGIERE MEJORAR PARA EL PRÓXIMO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD? ¿POR QUÉ?

---



---



---



---



---

Envíe este cuestionario al señor Víctor Salazar, Gerente de Asuntos Corporativos de Aguas Andinas:

Por e-mail: vsalazar@aguasandinas.cl

Por Correo: Avenida Presidente Balmaceda, N° 1398. Santiago de Chile.

Muchas gracias por sus comentarios.



