

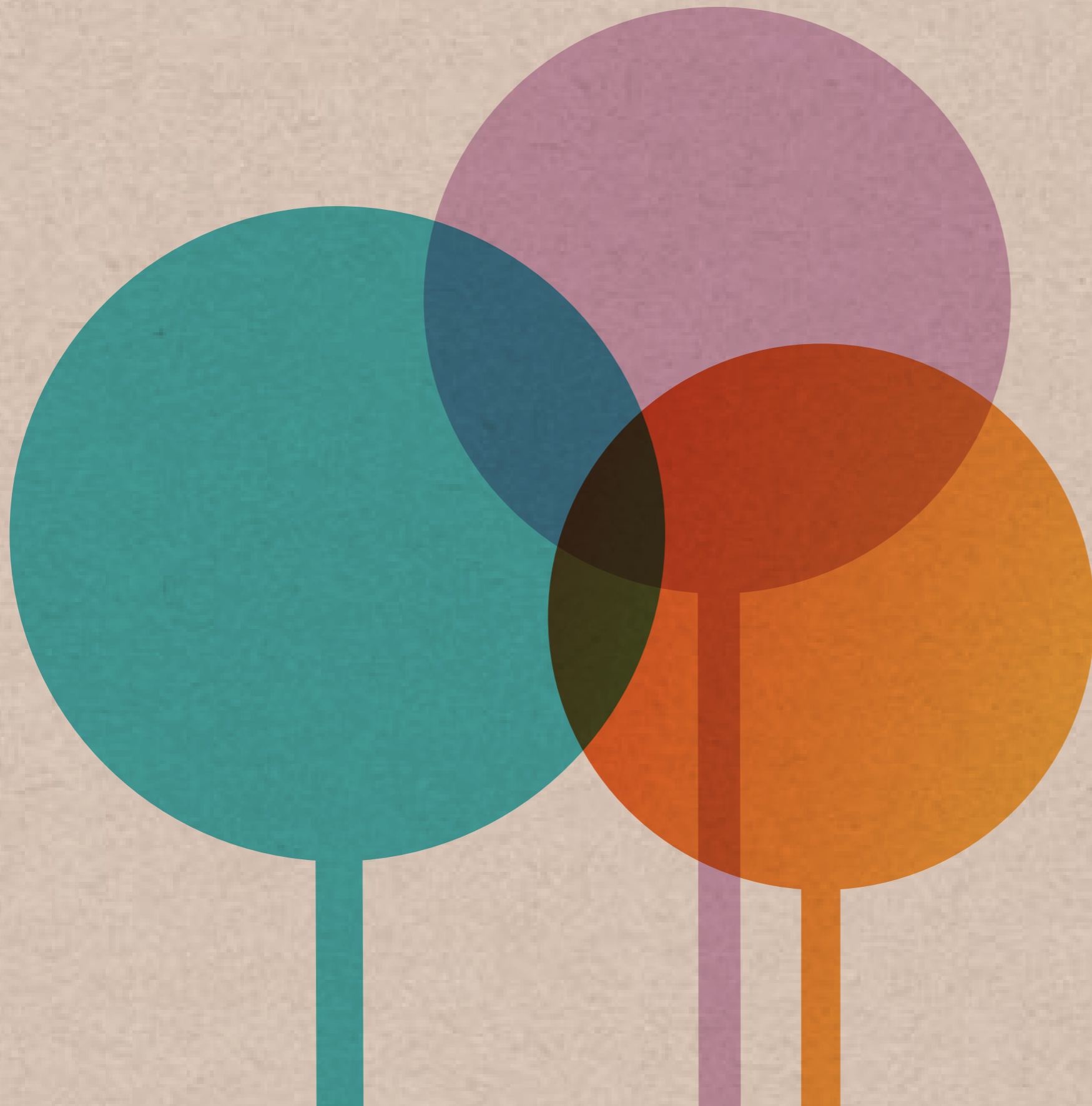


Reporte de
SOSTENIBILIDAD



2012





01

BIENVENIDO
al reporte

CARTA *del presidente* (1.1, 1.2)

Tengo el agrado de presentarles el Reporte de Sostenibilidad de Aguas Andinas de 2012, cuyo objetivo es informar, a todos nuestros grupos de interés, nuestro desempeño social, medioambiental y económico del período.

Nuestro trabajo recoge los principios de la sostenibilidad, lo que es trascendental para consolidarnos como una empresa que genera valor no sólo a los accionistas, sino que a la Región Metropolitana en su conjunto. Es en este marco, que hemos establecido una serie de iniciativas tendientes a gestionar la relación con nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, autoridades y comunidades, velando siempre por el cuidado del medioambiente.

Durante 2012, Aguas Andinas capitalizó uno de sus más importantes logros del último tiempo: alcanzar el 100 por ciento de saneamiento de las aguas servidas recolectadas de la cuenca de Santiago. Dicho objetivo se obtuvo gracias al término de la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Mapocho, instalación que nos permitirá depurar la totalidad de las aguas de la ciudad de Santiago y de 18 localidades de la Región Metropolitana. Con este gran paso, hemos marcado un hito importante en la gestión del ciclo integral del agua, alcanzando estándares de nivel internacional en esta materia. Además, y haciéndonos cargo de otro producto generado en el proceso del tratamiento de las aguas servidas del Gran Santiago, los biosólidos, durante 2012 comenzó a operar el "Centro Integral de Biosólidos El Rutil", que nos permitirá gestionar este material de manera sostenible, segura y amigable con las comunidades vecinas y el medio ambiente; pudiendo de esta manera, recuperar suelos y predios agrícolas en vez de disponerlos en un relleno sanitario.

«Hemos marcado un hito importante en la gestión del ciclo integral del agua, alcanzando estándares de nivel internacional en esta materia.»





Por otra parte, la escasez hídrica es uno de los grandes desafíos que hemos enfrentado como compañía durante los últimos años. Para ello, al alero del Comité de Sequía, hemos puesto nuestros esfuerzos en coordinarnos con el resto de los usuarios del río Maipo. Esta instancia implicó la participación transversal de todas las áreas de la compañía e incluyó la coordinación con la Junta de Vigilancia del Río Maipo, con la Sociedad Canal del Maipo y las empresas eléctricas del sector. El resultado de esta nueva mirada, como empresa, nos permitió, durante la gestión 2012, asegurar el suministro de agua potable para los años 2013 y 2014, independiente de la hidrología.

Por otro lado, nuestro compromiso con las comunidades ha sido permanente, comprometiéndonos a profundizar y estrechar los lazos con este grupo de interés, mediante programas que buscan potenciar el crecimiento de nuestras comunidades y consolidarnos como un buen vecino. Asimismo, hemos desarrollado programas educativos que buscan acercar a los niños a los temas medioambientales, enfocándonos en fomentar el uso responsable del agua, el cuidado de las instalaciones sanitarias y cuidado del medioambiente. Seguimos trabajando, en conjunto con la CORFO, CONAF y Asociación Parque Cordillera en la protección y conservación del Parque Aguas de Ramón, poniendo a disposición de los habitantes de la Región Metropolitana sus 3.600 hectáreas.

En el ámbito del desarrollo de nuestros colaboradores, implementamos una serie de planes para mejorar nuestra gestión, entre los que destacan el Plan de Excelencia iniciado en 2012, con el objeto de consolidar la calidad, la eficiencia y la seguridad laboral al interior de la organización, además abrir espacios reales de participación de los colaboradores de nuestra empresa.

Nuestros clientes están en el centro de nuestro trabajo. Con ellos nos hemos comprometido a entregarles un servicio de excelencia. Producto de este compromiso, pusimos en marcha el Plan Estratégico de Clientes (PEC), que es una propuesta de servicio con atención personalizada, cercana y flexible, que nos permitirá mejorar la atención de sus requerimientos en base a un fuerte componente tecnológico y de cambio cultural en nuestra organización. Como empresa, hemos tomado nota de los cambios que ha experimentado nuestra sociedad, la que hoy está compuesta por ciudadanos activos, informados y conectados que, a su vez, exigen calidad a las empresas de servicios como la nuestra todos los días.

Junto con ello, y para contar con una cadena de valor sostenible en la totalidad de nuestros procesos, nos hemos planteado el desafío de mantener una relación cada vez más estratégica con nuestros proveedores y contratistas, que hemos trabajado en razón del diseño de nuestro Plan Integral de Proveedores, lo que nos permitirá mejorar nuestro desempeño de cara a este grupo de interés tan importante para nuestra compañía.

Finalmente, quisiera agradecer el esfuerzo y el compromiso de todos los colaboradores de Aguas Andinas, quienes han permitido alcanzar los más altos niveles de desempeño, permitiendo entregar calidad de vida a todos nuestros clientes y comunidades de la Región Metropolitana.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'F' and 'L' followed by a flourish.

Felipe Larrain Aspillaga
Presidente del Directorio

Alcance (3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11)

Desde hace 8 años que la empresa cumple con el compromiso de comunicar, anualmente, la gestión que realiza en materia de sostenibilidad. La información contenida en este reporte corresponde al ejercicio del Grupo Aguas (en adelante se mencionará indistintamente Grupo Aguas o Aguas Andinas para referirse a la empresa) entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Por otro lado, para la elaboración de esta publicación, se basó en la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" en su cuarta versión GRI-G3.1, manteniendo del año anterior la cobertura y el alcance. A su vez, en razón del mismo estándar, la información cuantitativa presentada en gráficos y tablas, ha sido procesada utilizando las mismas bases de cálculo y medición que el reporte del año 2011. No obstante, en los casos que se hayan generado modificaciones metodológicas, se establece la precisión oportunamente.

Para este documento, se consideró la información integrada de la gestión de las empresas del Grupo Aguas, es decir, Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A. y Aguas Manquehue S.A. No incluye a la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL), ya que opera en forma autónoma, y tampoco se consideraron las filiales no reguladas EcoRiles S.A., Gestión y Servicios S.A. y Análisis Ambientales S.A. (ANAM). La información recopilada del Grupo, al ser la misma que para el

reporte del año 2011, permite la comparabilidad de la gestión realizada en ambos períodos.

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

Si tienes dudas, comentarios o sugerencias sobre este reporte puedes contactar a:
Área de Desarrollo Sustentable
mail: reportesostenibilidad@aguasandinas.cl
Teléfono: (+562)25692316



Alcance

DEFINICIÓN DE CONTENIDOS: ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Los contenidos de este reporte se determinaron a partir de los temas considerados materiales o importantes para la empresa. Estos se definieron en razón de un estudio que contempla levantamiento de información primaria y secundaria:

- **Análisis de retos del sector:**

Para determinar los desafíos y problemáticas que enfrenta en la actualidad la industria sanitaria, se utilizaron documentos que muestran las tendencias y desafíos del sector y en materia de sostenibilidad. Algunos de los textos consultados fueron: "El Agua como Motor del Desarrollo", "La respuesta del sector sanitario ante la sequía: Informe de Gestión del Sector Sanitario 2011", SAM Yearbook 2011: "Water: a market of the future" y "EL PLAN GIRA: el programa de lodos de depuradoras".

Se analizó la prensa relacionada con el sector y los hechos noticiosos que marcaron el año 2012; además, se sometieron a comparación reportes de distintas empresas del rubro para identificar los temas que, a nivel mundial, se encuentran gestionando los líderes de la industria en materia de sostenibilidad.

- **Consulta a plana gerencial:**

Se realizaron entrevistas a todas las gerencias corporativas y al Gerente General de la empresa, quienes entregaron su visión de los hitos, desafíos y metas de sus respectivas gestiones. Este material se complementó con documentos internos que

desarrollan la mirada global de la compañía, como el Reporte de Sostenibilidad 2011 y algunos números de la Revista Aguas, entre otros.

- **Consulta a grupos de interés internos y externos:**

La empresa quiso hacer parte de este proceso a sus grupos de interés internos y externos. Para ello, se realizó una consulta que consistió en 230 encuestas online y 17 en papel a colaboradores de Aguas Andinas. Respecto a los proveedores y contratistas, se aplicaron 71 encuestas, además de tres entrevistas en profundidad. Sobre los miembros de las comunidades, se hicieron dos focus groups en las villas donde se realiza el programa "Aguas Andinas en Mi Barrio", quienes además son clientes de la empresa; tres entrevistas en profundidad a dirigentes comunitarios de Maipú, Til-Til y Padre Hurtado; y a miembros de dos jardines infantiles de las comunas de La Pintana y Conchalí. En relación a los clientes, se realizó una entrevista al presidente de la Fundación Chile Ciudadano para obtener su visión sobre la compañía. También se consultó a dos representantes de accionistas de Aguas Andinas, con la particularidad de que uno además es colaborador de la empresa. A su vez, se entrevistó al alcalde de la comuna de Padre Hurtado y a un representante de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Es importante destacar que en este estudio se ha contemplado la participación de los siguientes grupos de interés, definidos como prioritarios a partir del Plan de Acción de Desarrollo Sostenible:

ACCIONISTAS
CLIENTES
PROVEEDORES
COLABORADORES
AUTORIDADES
COMUNIDAD

Como la transparencia y participación de los stakeholders es uno de los aspectos más importantes de la gestión de Aguas Andinas, para este proceso se creó un Foro Consultivo con el fin de asesorar y validar los contenidos de esta versión 2012, cuyos integrantes participaron en dos instancias: en la primera, se analizaron y discutieron los temas definidos como materiales, y en la segunda, se revisó el borrador del reporte ya redactado.

Las personas que constituyeron este foro fueron:

- Jorge Gironás, Departamento de Ingeniería Hidráulica y Ambiental UC y Centro de Desarrollo Urbano Sustentable.
- Vicente Zuazo, Departamento de Ingeniería Hidráulica y Ambiental UC y Centro de Desarrollo Urbano Sustentable.
- Stefan Larenas, ODECU.
- Eduardo Ordóñez, Acción RSE.
- Margarita Cerda, Acción RSE.
- Diego Vivanco, Acción RSE.



Alcance

- Ulrike Broschek, Fundación Chile.
- Eduardo Sardá, Presidente Asamblea Comunal Villa Juan Antonio Ríos.

TEMAS MATERIALES DEL REPORTE

A continuación se detalla el listado de los asuntos considerados prioritarios, por los diferentes grupos de interés de Aguas Andinas y la matriz de materialidad construida con estos.

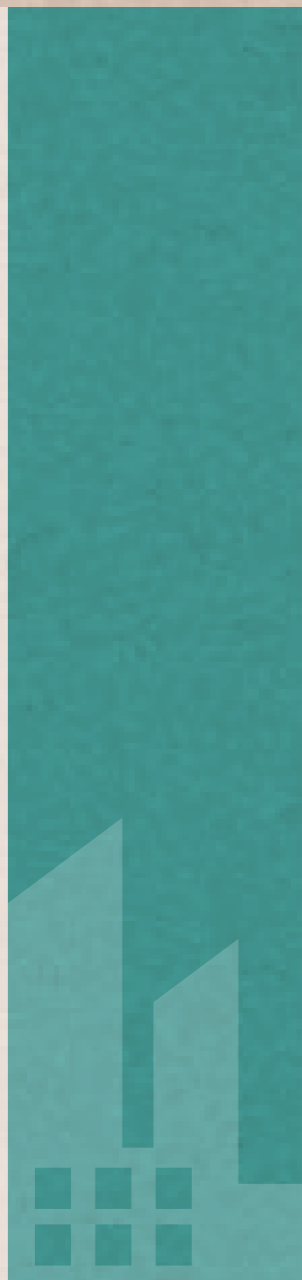
| TEMAS MATERIALES | UBICACIÓN EN ESTE REPORTE |
|--|--|
| Información a Accionistas Minoritarios | Cómo desarrollamos nuestro negocio (pág. 23) |
| Fin del Plan de Saneamiento | Respetando nuestro entorno medioambiental (pág. 51) |
| Buen desempeño económico de la empresa | Anexo económico (pág. 91) |
| Mitigación de impactos ambientales | Respetando nuestro entorno medioambiental (pág. 56) |
| Innovación | Respetando nuestro entorno medioambiental (pág. 54) |
| Relación Estratégica con Proveedores | Hacia una cadena de suministro sustentable (pág. 60) |
| Participación del Trabajador | La relación con nuestros colaboradores (pág. 79) |
| Marketing interno de Beneficios | La relación con nuestros colaboradores (pág. 77) |
| Transparencia en cobros | Nuestro compromiso con los clientes (pág. 32) |
| Mejoramiento Atención a Clientes | Nuestro compromiso con los clientes (pág. 33) |

MATRIZ DE MATERIALIDAD

La matriz de materialidad consiste en posicionar los diferentes temas levantados en el estudio, en una matriz que permita identificar cuáles son los más relevantes tanto para la empresa (eje horizontal) como para los grupos de interés (eje vertical).

Este reporte fue verificado por la auditora PwC, de acuerdo con las normas de trabajo de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile, y según las directrices de la Guía GRI G3.1. A través de esta verificación, el reporte ha alcanzado el nivel de aplicación A+.

Importancia para la empresa



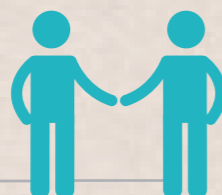
HITOS del año (2.10)

Los objetivos propuestos por Aguas Andinas para su gestión 2012 fueron coherentes con la importancia que la empresa le otorga a la sustentabilidad, y con una clara orientación hacia sus clientes, la comunidad, el medio ambiente y sus accionistas. En ese contexto, del reciente período destacan los siguientes hitos:

2011 ✓

Mayor creación de valor 2011 en la categoría "Large Caps".

En la 7ª Cumbre Anual de Inversionistas "Chile Jugando de Local", Aguas Andinas obtuvo el premio a la empresa de mayor creación de valor 2011 en la categoría Large Caps (acciones de gran capitalización).



2012 ✓

1º lugar sector sanitario en ranking Desempeño Empresarial EVA 2012

En la XII versión del ranking de empresas que desde 2002 elabora Econsult junto a revista Qué Pasa, y que distinguió a las 30 compañías chilenas que mayor valor crearon durante 2011, Aguas Andinas recibió el primer lugar del sector sanitario.

1º

2012 ✓

Premio DUOC UC Capital Humano para Chile

Aguas Andinas recibió la distinción "Capital Humano para Chile 2012" entregada por primer año por DUOC UC a las empresas que más se han destacado por su aporte al desarrollo de sus alumnos y a la educación técnico-profesional del país.



2012 ✓

Distinción de SERNAM IGUALA

El Servicio Nacional de la Mujer otorgó una distinción a Aguas Andinas por sus "Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, equilibrando la vida familiar y laboral".



2012 ✓

Mejor Empresa Icare

Aguas Andinas fue distinguida con el Premio Icare en la Categoría Empresa, debido a su contribución a la calidad de vida de la ciudad, con un servicio de excelencia, aplicando las últimas tecnologías y purificando las aguas servidas de la Región Metropolitana.



2012 ✓

Aguas Andinas entre las empresas más transparentes

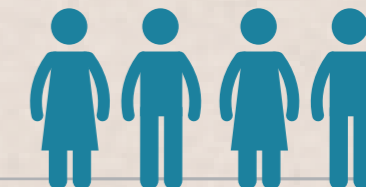
Según el estudio de Índice de Transparencia Corporativa realizado por tercer año consecutivo por Inteligencia de Negocios con el apoyo de Chile Transparente, KMPG y la Facultad de Comunicaciones de la Universidad del Desarrollo, Aguas Andinas se encuentra entre las 11 empresas más transparentes de Chile, cerrando el listado de aquellas que alcanzan actualmente un estándar internacional de entrega de información al mercado a través de sus páginas web.

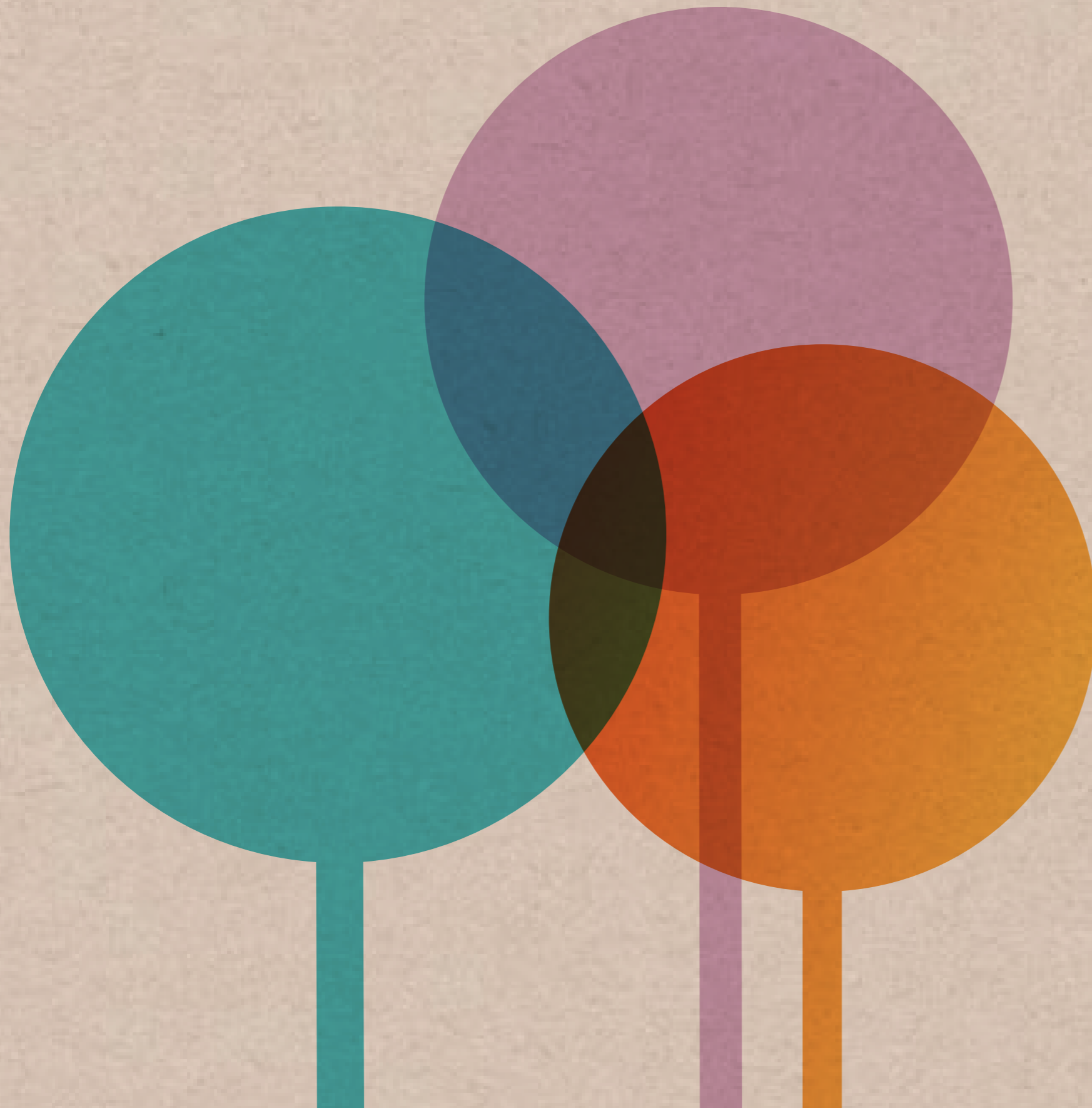


2012 ✓

Mejor empresa de servicios según Adimark

Una vez más, sus clientes la reconocen como la mejor empresa de servicios básicos, de acuerdo con los resultados del estudio semestral de marca y posicionamiento realizado por Adimark GfK. Además, según la encuesta, Aguas Andinas es una de las empresas con mejor imagen de marca de Chile.





02

Cómo desarrollamos
NUESTRO NEGOCIO

Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

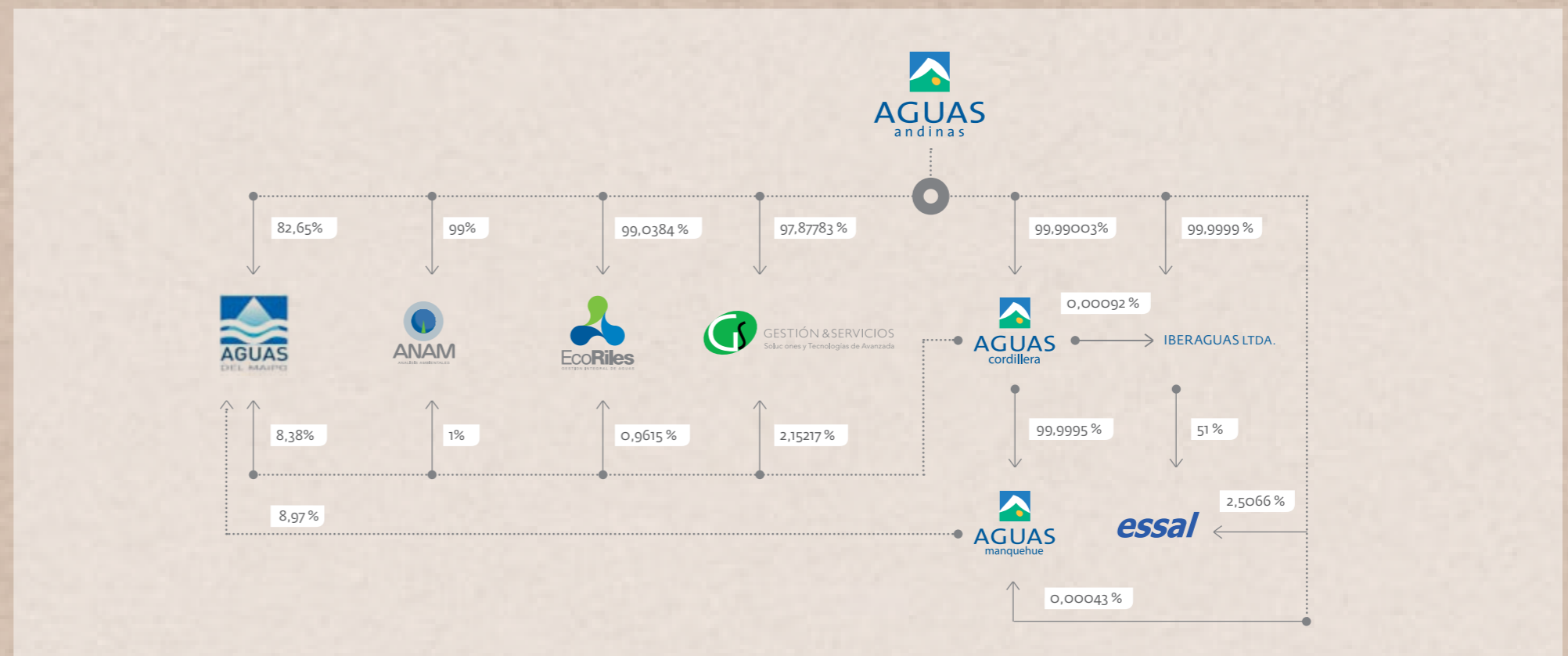
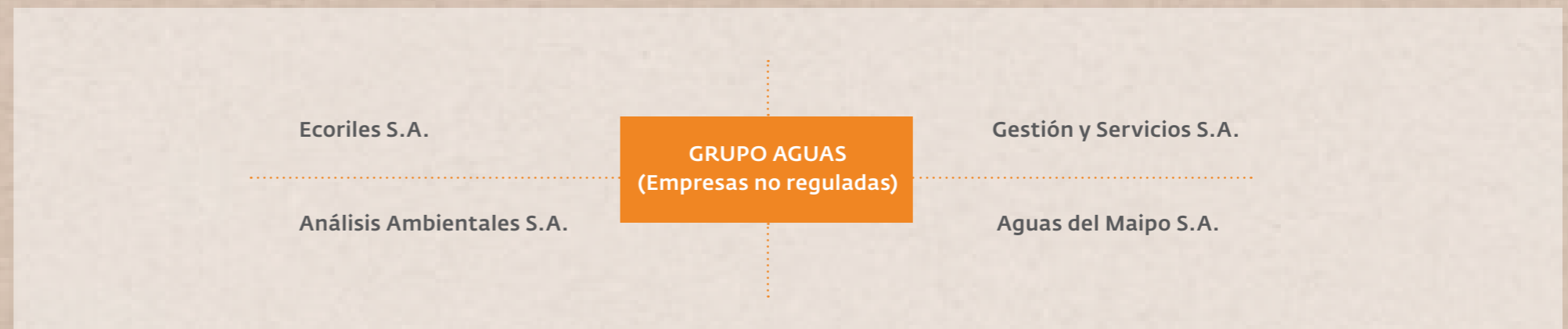
QUIÉNES SOMOS (2-1, 2-2, 2-3, 2-4)

Con más de 150 años de trayectoria, Aguas Andinas Sociedad Anónima, forma parte del Grupo Aguas, un conglomerado de empresas del sector sanitario, cuya operación centra gran parte de su gestión en la Región Metropolitana. Estas filiales se dividen en reguladas y no reguladas. Las primeras tienen como objetivo gestionar el "ciclo integral del agua", es decir, la captación, purificación y distribución de agua potable, así como también la recolección, saneamiento y disposición de aguas servidas.

- 🚰 Agua Andinas S.A.
- 🚰 Aguas Cordillera S.A.
- 🚰 Aguas Manquehue S.A.
- 🚰 Empresa de Servicios de los Lagos (ESSAL)

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

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



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

CONSTITUCIÓN JURÍDICA DE AGUAS ANDINAS ⁽²⁻⁴⁾

En términos legales, desde 1989 Aguas Andinas S.A. es una organización conformada como 'sociedad anónima abierta', lo que significa que se estructura como una sociedad de capitales, los que se transan como títulos o acciones en la Bolsa de Comercio de Santiago.

La compañía está inscrita en el Registro de Comercio a fojas 13.981, N° 7.040, del año 1989, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago; y en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) con el N° 0346, por disposición de la Ley N° 18.777.

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

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

ADMINISTRACIÓN DE AGUAS ANDINAS

La estructura operacional de Aguas Andinas divide a la compañía en seis gerencias corporativas cuya plana ejecutiva gestiona el trabajo de aproximadamente 1.500 colaboradores, ejecutivos, profesionales, técnicos, administrativos y operadores con el objetivo de lograr las metas impuestas por la empresa.



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

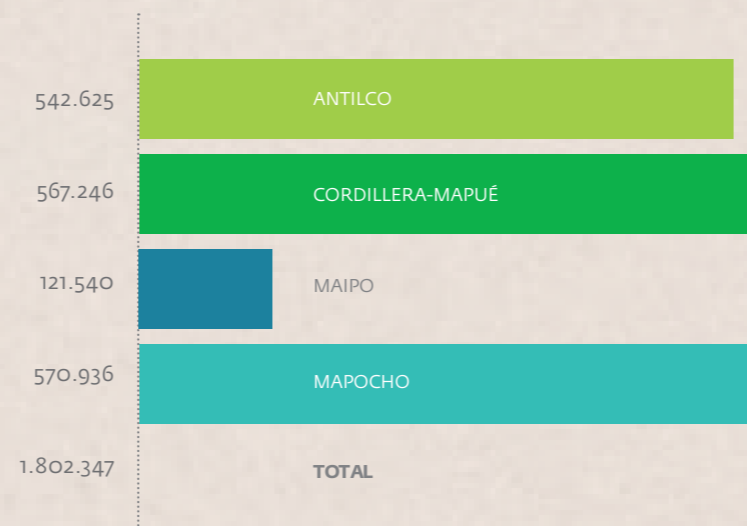
QUÉ HACEMOS (2.5, 2.7, PR1)

Actividades

Tanto Aguas Andinas como Aguas Cordillera y Aguas Manquehue prestan servicios sanitarios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a un millón 800 mil clientes aproximadamente, clasificados por su tipo de domicilio entre residenciales, comerciales e industriales. En total, el Grupo Aguas abastece sanitariamente a más de 6,7 millones de personas.

Aguas Andinas y sus filiales se ubican en la Región Metropolitana, debido a que poseen las concesiones del estado para esa zona geográfica. Específicamente, en el territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, cuyos límites son la cuesta de Chacabuco, por el norte, y la Angostura de Paine, por el sur. Abarca un territorio de 70 mil hectáreas, lo que la convierte en la principal sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

DIVISIÓN ZONAL: Clientes* de agua potable



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



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

QUÉ HACEMOS (2.5, 2.7, PR1)

Actividades

Tanto Aguas Andinas como Aguas Cordillera y Aguas Manquehue prestan servicios sanitarios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a un millón 800 mil clientes aproximadamente, clasificados por su tipo de domicilio entre residenciales, comerciales e industriales. En total, el Grupo Aguas abastece sanitariamente a más de 6,7 millones de personas.

Aguas Andinas y sus filiales se ubican en la Región Metropolitana, debido a que poseen las concesiones del estado para esa zona geográfica. Específicamente, en el territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, cuyos límites son la cuesta de Chacabuco, por el norte, y la Angostura de Paine, por el sur. Abarca un territorio de 70 mil hectáreas, lo que la convierte en la principal sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

Respecto al servicio que entrega Aguas Andinas a sus clientes, este consiste en gestionar el ciclo integral del agua, el cual contempla la captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, luego la recolección y tratamiento de aguas servidas para finalizar en la restitución al medio ambiente.

Ciclo del agua

1. Se inicia con la captación del recurso, obtenido desde fuentes superficiales y subterráneas.
2. La etapa siguiente es la producción de agua potable; esta contempla una serie de pasos que, mediante procesos físicos y físico-químicos, permiten eliminar la turbiedad y suciedad del líquido crudo captado, transformándolo en agua apta para el consumo humano, la que es distribuida finalmente a los clientes.
3. Una vez utilizada, el agua consumida es recolectada a través del sistema de alcantarillado, red subterránea que evacua las aguas servidas y las dirige a las plantas de tratamiento de la compañía.
4. Se deja en óptimas condiciones para el riego y para ser restituida al medio ambiente, cumpliendo con los estándares legales del país.



* Para brindar un servicio que vele por la salud y seguridad de los clientes y consumidores, Aguas Andinas evalúa el 100% de las fases del ciclo del servicio prestado.

Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

QUÉ HACEMOS (2.5, 2.7, PR1)

Actividades

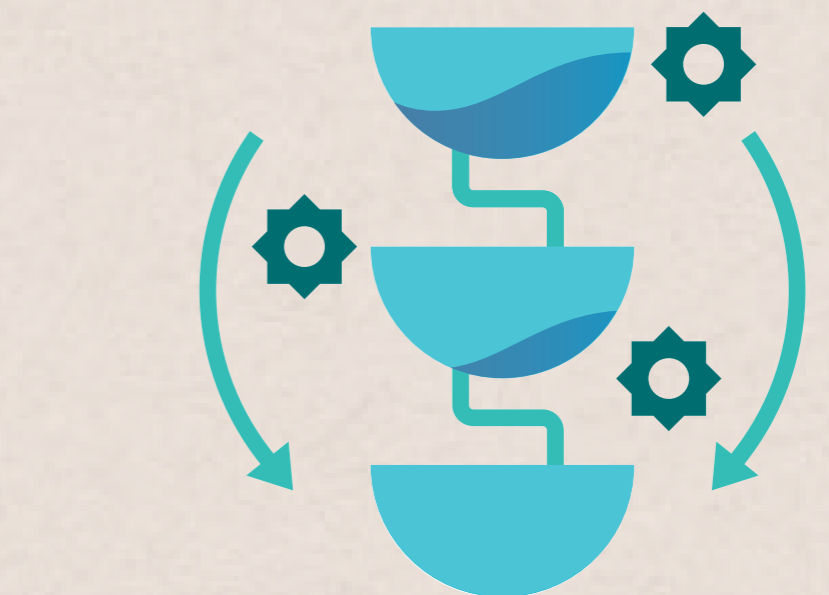
Tanto Aguas Andinas como Aguas Cordillera y Aguas Manquehue prestan servicios sanitarios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a un millón 800 mil clientes aproximadamente, clasificados por su tipo de domicilio entre residenciales, comerciales e industriales. En total, el Grupo Aguas abastece sanitariamente a más de 6,7 millones de personas.

Aguas Andinas y sus filiales se ubican en la Región Metropolitana, debido a que poseen las concesiones del estado para esa zona geográfica. Específicamente, en el territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, cuyos límites son la cuesta de Chacabuco, por el norte, y la Angostura de Paine, por el sur. Abarca un territorio de 70 mil hectáreas, lo que la convierte en la principal sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

Respecto al servicio que entrega Aguas Andinas a sus clientes, este consiste en gestionar el ciclo integral del agua, el cual contempla la captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, luego la recolección y tratamiento de aguas servidas para finalizar en la restitución al medio ambiente.

Ciclo del agua

1. Se inicia con la captación del recurso, obtenido desde fuentes superficiales y subterráneas.
- ▶ 2. La etapa siguiente es la producción de agua potable; esta contempla una serie de pasos que, mediante procesos físicos y físico-químicos, permiten eliminar la turbiedad y suciedad del líquido crudo captado, transformándolo en agua apta para el consumo humano, la que es distribuida finalmente a los clientes.
3. Una vez utilizada el agua consumida es recolectada a través del sistema de alcantarillado, red subterránea que evacua las aguas servidas y las dirige a las plantas de tratamiento de la compañía.
4. Se deja en óptimas condiciones para el riego y para ser restituida al medio ambiente, cumpliendo con los estándares legales del país.



* Para brindar un servicio que vele por la salud y seguridad de los clientes y consumidores, Aguas Andinas evalúa el 100% de las fases del ciclo del servicio prestado.

Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

QUÉ HACEMOS (2.5, 2.7, PR1)

Actividades

Tanto Aguas Andinas como Aguas Cordillera y Aguas Manquehue prestan servicios sanitarios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a un millón 800 mil clientes aproximadamente, clasificados por su tipo de domicilio entre residenciales, comerciales e industriales. En total, el Grupo Aguas abastece sanitariamente a más de 6,7 millones de personas.

Aguas Andinas y sus filiales se ubican en la Región Metropolitana, debido a que poseen las concesiones del estado para esa zona geográfica. Específicamente, en el territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, cuyos límites son la cuesta de Chacabuco, por el norte, y la Angostura de Paine, por el sur. Abarca un territorio de 70 mil hectáreas, lo que la convierte en la principal sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

Respecto al servicio que entrega Aguas Andinas a sus clientes, este consiste en gestionar el ciclo integral del agua, el cual contempla la captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, luego la recolección y tratamiento de aguas servidas para finalizar en la restitución al medio ambiente.

Ciclo del agua

1. Se inicia con la captación del recurso, obtenido desde fuentes superficiales y subterráneas.
2. La etapa siguiente es la producción de agua potable; esta contempla una serie de pasos que, mediante procesos físicos y físico-químicos, permiten eliminar la turbiedad y suciedad del líquido crudo captado, transformándolo en agua apta para el consumo humano, la que es distribuida finalmente a los clientes.
- ▶ 3. Una vez utilizada el agua consumida es recolectada a través del sistema de alcantarillado, red subterránea que evacua las aguas servidas y las dirige a las plantas de tratamiento de la compañía.
4. Se deja en óptimas condiciones para el riego y para ser restituida al medio ambiente, cumpliendo con los estándares legales del país.



* Para brindar un servicio que vele por la salud y seguridad de los clientes y consumidores, Aguas Andinas evalúa el 100% de las fases del ciclo del servicio prestado.

Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

QUÉ HACEMOS (2.5, 2.7, PR1)

Actividades

Tanto Aguas Andinas como Aguas Cordillera y Aguas Manquehue prestan servicios sanitarios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a un millón 800 mil clientes aproximadamente, clasificados por su tipo de domicilio entre residenciales, comerciales e industriales. En total, el Grupo Aguas abastece sanitariamente a más de 6,7 millones de personas.

Aguas Andinas y sus filiales se ubican en la Región Metropolitana, debido a que poseen las concesiones del estado para esa zona geográfica. Específicamente, en el territorio ubicado en la depresión intermedia de Chile central, cuyos límites son la cuesta de Chacabuco, por el norte, y la Angostura de Paine, por el sur. Abarca un territorio de 70 mil hectáreas, lo que la convierte en la principal sanitaria del país y una de las más grandes de América Latina.

Respecto al servicio que entrega Aguas Andinas a sus clientes, este consiste en gestionar el ciclo integral del agua, el cual contempla la captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, luego la recolección y tratamiento de aguas servidas para finalizar en la restitución al medio ambiente.

Ciclo del agua

1. Se inicia con la captación del recurso, obtenido desde fuentes superficiales y subterráneas.
2. La etapa siguiente es la producción de agua potable; esta contempla una serie de pasos que, mediante procesos físicos y físico-químicos, permiten eliminar la turbiedad y suciedad del líquido crudo captado, transformándolo en agua apta para el consumo humano, la que es distribuida finalmente a los clientes.
3. Una vez utilizada el agua consumida es recolectada a través del sistema de alcantarillado, red subterránea que evacua las aguas servidas y las dirige a las plantas de tratamiento de la compañía.
- ▶ 4. Se deja en óptimas condiciones para el riego y para ser restituida al medio ambiente, cumpliendo con los estándares legales del país.



* Para brindar un servicio que vele por la salud y seguridad de los clientes y consumidores, Aguas Andinas evalúa el 100% de las fases del ciclo del servicio prestado.

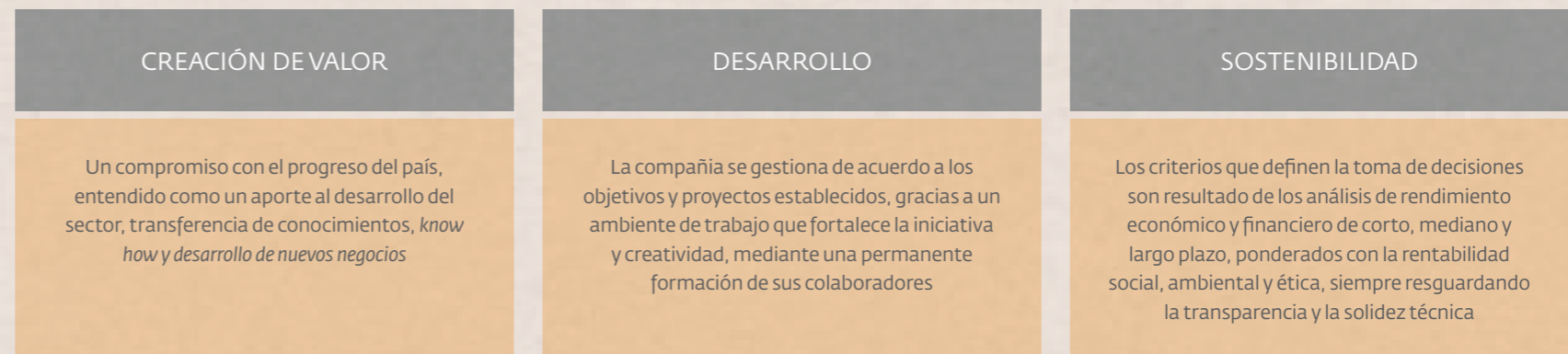
Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

QUÉ NOS MUEVE (4.8)

Aguas Andinas se compromete a asegurar a sus grupos de interés un suministro de agua potable permanente, continuo y de calidad, devolviendo las aguas utilizadas a los cauces naturales en condiciones que permitan la preservación del entorno. Es en este marco que la compañía, como agente socialmente responsable, ha definido como su misión "dar plena vida a los habitantes y medio ambiente de la cuenca de Santiago".

La visión – que guarda relación con las expectativas y anhelos de cómo la compañía espera ser percibida por la sociedad – 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".

Los valores que convierten estos enunciados en principios, son los siguientes:



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD Y RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS (4.14, 4.15, 4.16, 4.17)

Parte fundamental en el enfoque de sostenibilidad de Aguas Andinas tiene que ver con el cómo la empresa se hace cargo de su relación con los grupos de interés.

La política de Responsabilidad Social de Aguas Andinas es parte fundamental de la organización. Con el énfasis puesto en la integración constante de una gestión sustentable, se han establecido lineamientos relativos a ese objetivo en cada una de las labores de la compañía.

Comprometidos con la integración

La relación con los grupos de interés es permanente y transversal a la empresa, la cual los tiene siempre presente en cada una de las etapas de su gestión de nuestra operación los tiene presentes en cada etapa de esta.

En el año 2012, Aguas Andinas asumió el desafío de integrar a sus grupos de interés más concretamente en la gestión de su operación. De esta manera se definieron los siguientes compromisos a trabajar con cada uno de los grupos de interés:



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

Colaboradores

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

Clientes

- Mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, y acercarse a las necesidades de cada uno de los segmentos, en un contexto de consumo responsable.
- Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.

- Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales que la empresa dispone para ese fin.
- Fomentar los canales no presenciales que ofrezcan una mejor disponibilidad.

Accionistas

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

Proveedores

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

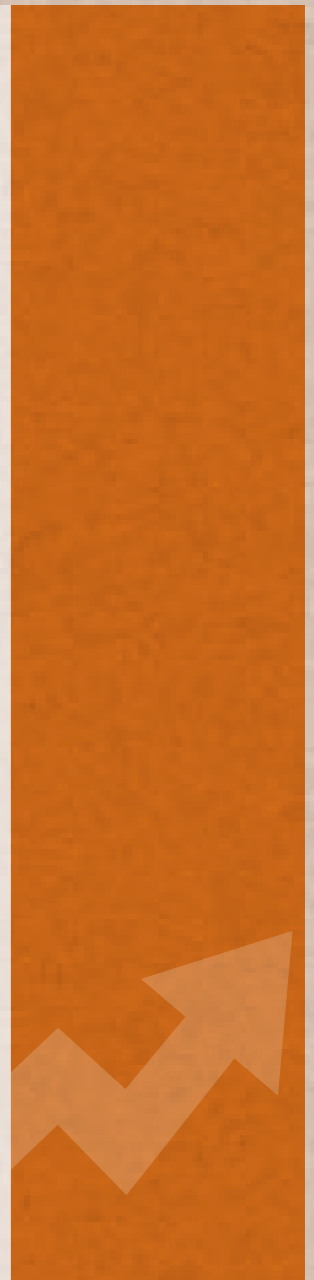
Autoridades

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

Comunidad

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

Con estos compromisos claros, se desarrolló un mapa de acciones concretas que permitirá a la empresa guiar los pasos a seguir con cada uno de nuestros grupos relevantes, tanto en el aporte al desarrollo sostenible, como en el actuar con cada uno de ellos.



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

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

MEMBRESÍAS

Global Compact (o Pacto Mundial)

Iniciativa impulsada desde 1999 por la ONU y a la cual la empresa se suscribió en 2006 de manera voluntaria. Su objetivo es lograr que los pueblos del mundo compartan los beneficios de la globalización y los valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas

“2015: Un mundo mejor para Joana”

Esta pertenece al Foro de Reputación Corporativa de España, creado en el año 2007 y que agrupa a las compañías más importantes de ese país. Aguas Andinas, como parte del grupo AGBAR adhirió al programa, cuyo desafío es alcanzar los siguientes objetivos:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- Lograr la enseñanza primaria universal.
- Promover la igualdad entre géneros y autonomía de la mujer.
- Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años.
- Mejorar la salud materna.
- Combatir el VIH/Sida, el paludismo y otras enfermedades.
- Garantizar la sostenibilidad del medioambiente.
- Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

Asociaciones

Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA). Esta asociación congrega a un grupo de empresas de comprobada trayectoria, las cuales ofrecen sus servicios y equipamiento ambiental bajo principios éticos profesionales.

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

Fundación PROhumana, que promueve una cultura de responsabilidad social empresarial y ciudadana en Chile a través de una ciudadanía proactiva, expresada en personas, instituciones y empresas, mediante el desarrollo de conocimientos, la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad y la generación de acciones trisectoriales específicas.

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

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

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

Comité Operativo de Empresas de Servicio (COESE); de la Corporación Empresarial para el desarrollo de Til Til (Pro Til Til), organización que busca aportar al desarrollo sustentable de dicha comuna a través del apoyo para la generación de proyectos.

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

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS). Esta entidad representa a la industria sanitaria como factor de desarrollo económico y de protección del medio ambiente. ANDESS apoya la gestión de las empresas de servicios sanitarios en Chile, en su relación con los distintos organismos e instituciones públicas y privadas, y en la difusión de sus aportes y rol ambiental.

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

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

Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

Comunicación con los grupos de interés

Uno de los aspectos fundamentales de la relación que la empresa sostiene con sus grupos de interés es la comunicación. Sin esta, por más que se realicen grandes inversiones, los resultados obtenidos no serán 100% exitosos. En este sentido, para Aguas Andinas es un desafío permanente seguir mejorando en esta dimensión, apostando por mantener una relación de confianza y sostenible en el tiempo.

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

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

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

Sistema de Gestión Integrado

Con el afán de disponer de un servicio de alta calidad de cara a los grupos de interés en toda la cadena de valor de Aguas Andinas, se ha dispuesto de la implementación de un Sistema de Gestión Integrado. Este se ha constituido en razón de las normas de certificación de procesos ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, las que comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Ocupacional. Las certificaciones han sido obtenidas progresivamente en las diferentes operaciones y procedimientos de Aguas Andinas en pos de gestionar la mejora continua de la organización. Durante el año 2012 destaca la recertificación en la norma OHSAS 18001.

Las operaciones que poseen estas certificaciones son:

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



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10)

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

Conforme a lo establecido en la ley sobre sociedades anónimas N° 18.046, 3 de los 14 miembros del Directorio son independientes, y ninguno ocupa un cargo ejecutivo en Aguas Andinas.

Los directores de Aguas Andinas reciben una remuneración fija mensual establecida anualmente por la junta ordinaria de accionistas, equivalente a 100 UF para el Presidente, 75 UF para el Vicepresidente y 70 UF para los directores titulares y suplentes, y una variable por asistencia a cada sesión. Estas remuneraciones no contemplan retribuciones especiales por desempeño social ni ambiental.

Los temas tratados en las reuniones de Directorio incluyen:

- Sistema de toma de decisiones, de compensación a ejecutivos y de auditoría.
- Relaciones que la organización establece con el sistema jurídico y con los mercados financiero y laboral.
- Estructura de capital.

- Información sobre los resultados, riesgos y oportunidades de la gestión de la empresa, incluyendo el desempeño económico, ambiental y social de la compañía.

Comité de Directores

El Comité de Directores, creado en el año 2001, es otra de las instancias relevantes del gobierno corporativo. Su objetivo es proteger los intereses de los accionistas minoritarios de Aguas Andinas. Sesiona mensualmente, y los directores reciben una remuneración fija mensual equivalente a UF 25 para cada miembro, y una remuneración variable por asistencia a cada sesión de UF 20.

Según lo encomendado por la Ley N° 18.046 sobre sociedades anónimas, las materias a tratar incluyen:

- Examinar los informes de los auditores externos.
- Revisar el balance y demás estados financieros presentados a los accionistas.
- Proponer al Directorio nombres para los auditores externos y clasificadores privados de riesgo.
- Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
- Preparar un informe anual de su gestión, con recomendaciones hacia los accionistas.

Respecto a la elección del directorio, los accionistas eligen a los miembros a su arbitrio. En este proceso no se consideran procedimientos especiales para establecer la experiencia del directorio en materias específicas. A su vez, Aguas Andinas no tiene un procedimiento institucionalizado para la evaluación de sus máximos órganos de gobierno.

Canales de Comunicación

Si bien no se han fijado sistemas de comunicación formales y específicos para contactar directamente a accionistas minoritarios y trabajadores con el Directorio, la página web de Aguas Andinas (www.aguasandinas.cl) cuenta con un canal especial para recibir consultas y requerimientos de sus grupos de interés. Asimismo, las memorias, actas de Directorio, reportes a inversionistas y noticias e informaciones financieras, son permanentemente actualizadas e incorporadas a la página web de la empresa.



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

DIRECTORIO

DIRECTORES TITULARES

1. Presidente

Felipe Larrain Aspillaga
Ingeniero Civil

2. Vicepresidente

Patricio Prieto Sánchez
Abogado

3. Director

Xavier Amorós Corbella
Abogado

4. Director

Bruno Philippi Irrázabal
Ingeniero Civil

5. Director

Rodrigo Manubens Moltedo
Ingeniero Comercial

6. Director

Gonzalo Rojas Vildósola
Ingeniero Comercial

7. Director

Luis Hernán Paúl Fresno
Ingeniero Civil - MBA

DIRECTORES SUPLENTE

Pierre - Alexandre Lacarelle
Ingeniero Agrónomo

Ernesto Mata López
Economista

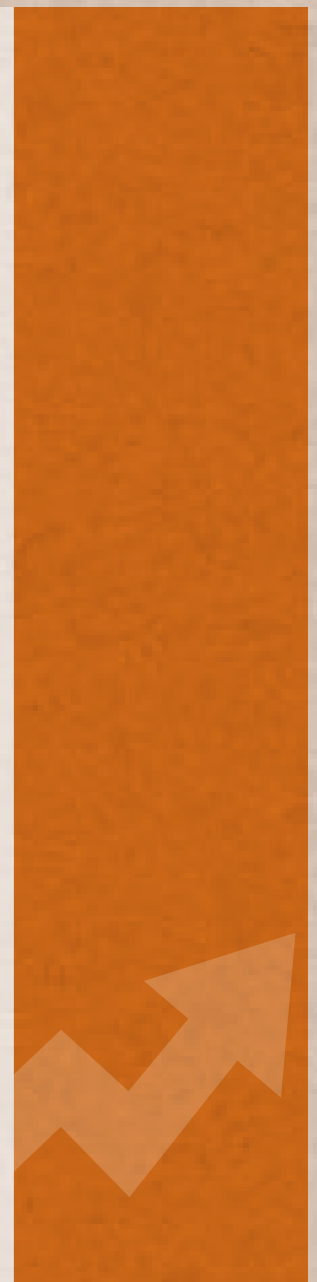
Herman Chadwick Piñera
Abogado

Lorenzo Bernaldo de Quiroz
Economista Licenciado en Derecho

Rodrigo Terré Fontbona
Ingeniero Civil

Jaime Cuevas Rodríguez
Ingeniero Comercial

Alejandro Danús Chirighin
Ingeniero Comercial



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

ACCIONISTAS DE AGUAS ANDINAS (2-6, 2-9, 3-10, 4-4)

Cómo se distribuye la propiedad de Aguas Andinas

En la actualidad, la empresa distribuye las más de seis mil millones de acciones que representan su capital social, entre 1.675 accionistas.

El accionista mayoritario del Grupo Aguas es Inversiones Aguas Metropolitanas S.A (IAM), con el 50,1% de las acciones. A su vez, IAM es controlado por AGBAR, Sociedad General de Aguas de Barcelona, quien se comporta como socio estratégico de Aguas Andinas. Durante el 2012 no se generaron cambios significativos en la propiedad de la empresa.

El grupo Suez Environnement ostenta el control sobre Agbar con una participación indirecta del 75,35%. Con más 120 años de experiencia y 80 mil empleados, Suez Environnement es líder mundial en gestión del agua y de residuos, y tiene presencia en más de 70 países.

| ACCIONISTA | ACCIONES | PORCENTAJE |
|------------|---------------|------------|
| IAM | 3.065.744.510 | 50,10 % |
| Corfo | 305.948.258 | 5,00% |
| AFP | 221.564.982 | 3,62% |
| Otros | 2.525.707.410 | 41,28% |
| Total | 6.118.965.160 | 100,00% |

Mayores accionistas

Al finalizar el ejercicio 2012, los doce mayores accionistas de Aguas Andinas son los siguientes:

| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL | RUT | ACCIONES | SERIE | % |
|--|--------------|---------------|-------|---------|
| Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. | 77.274.820-5 | 3.065.744.510 | A | 50,10% |
| Banco Itaú por cuenta de inversionistas | 76.645.030-k | 441.500.336 | A | 7,22% |
| Banco de Chile por cuenta de terceros no residentes | 97.004.000-5 | 408.612.739 | A | 6,68% |
| Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) | 60.706.000-2 | 305.948.258 | B | 5,00% |
| Transacciones e Inversiones Arizona S.A. | 76.806.870-4 | 270.328.797 | A | 4,42% |
| Banco Santander por cuenta de inversionistas extranjeros | 97.036.000-k | 241.148.957 | A | 3,94% |
| Bethia S.A. | 78.591.370-1 | 232.252.947 | A | 3,80% |
| CorpBanca Corredores de Bolsa S.A. | 96.665.450-3 | 110.877.565 | A | 1,81% |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A. | 96.571.220-8 | 101.161.615 | A | 1,65% |
| Celfin Capital S.A. Corredores de Bolsa | 84.177.300-4 | 80.034.328 | A | 1,31% |
| AFP Provida S.A. | 98.000.400-7 | 65.143.457 | A | 1,06% |
| AFP Habitat S.A. | 98.000.100-8 | 62.467.604 | A | 1,02% |
| Otros (1.635 accionistas) | | 731.755.316 | A | 11,96% |
| Otros Serie B (28 accionistas) | | 1.988.731 | B | 0,03% |
| | | 6.118.965.160 | | 100,00% |

En cuanto a la comunicación con los accionistas, la instancia formal que se encuentra instalada es la Junta Ordinaria de Accionistas, donde éstos pueden plantear sus temas de interés, tal como prescribe el artículo 56 de la ley sobre S.A.

No se han establecido medios de comunicación formales exclusivos para que accionistas minoritarios puedan expresar sus recomendaciones al directorio.



Cómo desarrollamos NUESTRO NEGOCIO

ÉTICA Y GESTIÓN DEL RIESGO (4.8, SO2, SO3, SO4, SO5)

Código de Ética en Aguas Andinas

Con el objetivo de evitar conflictos de interés, Aguas Andinas rige su proceso de toma de decisiones por el "Código Ético Corporativo y de Conducta del Grupo AGBAR", en el que se establecen las siguientes directrices:

- Derechos Humanos: considera aspectos como el compromiso con la formación, la seguridad y salud en el trabajo, igualdad de oportunidades y no discriminación, entre otros.
- Compromiso de lealtad con la organización: regula situaciones tales como la confidencialidad, los conflictos de interés y la no concurrencia.
- Utilización de los activos de la empresa.
- Relación de los empleados con el exterior: incluye aspectos de compromiso con la seguridad y la salud pública, la relación con clientes, proveedores y accionistas, entre otros.
- Internalización del negocio: los temas relativos a la diversidad y al cumplimiento de la normativa vigente en cada país, son algunos de los considerados.

El 2012 se revisó el código de ética vigente, incorporando mejoras en los mecanismos de denuncias y comunicación. Esta nueva versión entra en vigencia el 2013 y será dada a conocer entre los colaboradores y proveedores de la empresa.

Año tras año, el desafío es el mejoramiento continuo de los procesos y servicios, desarrollando una comunicación directa y fluida e integrando una red de relaciones estables y de mutua conveniencia con clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, organismos públicos y la comunidad.

Aguas Andinas y políticas públicas

La relación entre empresas y autoridades políticas es un aspecto común en las industrias reguladas, tal como lo es el sector sanitario, donde este vínculo se hace manifiesto a partir de la relevancia de este servicio para la vida cotidiana de las personas. En este sentido, destaca la comunicación constante con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Dirección General de Aguas, los encargados de organismos medioambientales, el Ministerio de Vivienda y el de Obras Públicas. A su vez, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS) es la entidad que se encarga de representar los intereses del sector en aquellos casos en que se construye un nuevo reglamento o cualquier instructivo de un servicio público que puede afectar las operaciones de la empresa.

La Prevención de la Corrupción

Aguas Andinas no posee procedimientos formales de riesgos asociados particularmente a corrupción. No obstante, se trabaja para que todo posible acto de este tipo sea detectado por los supervisores a cargo de los procesos.

Mapa de riesgos

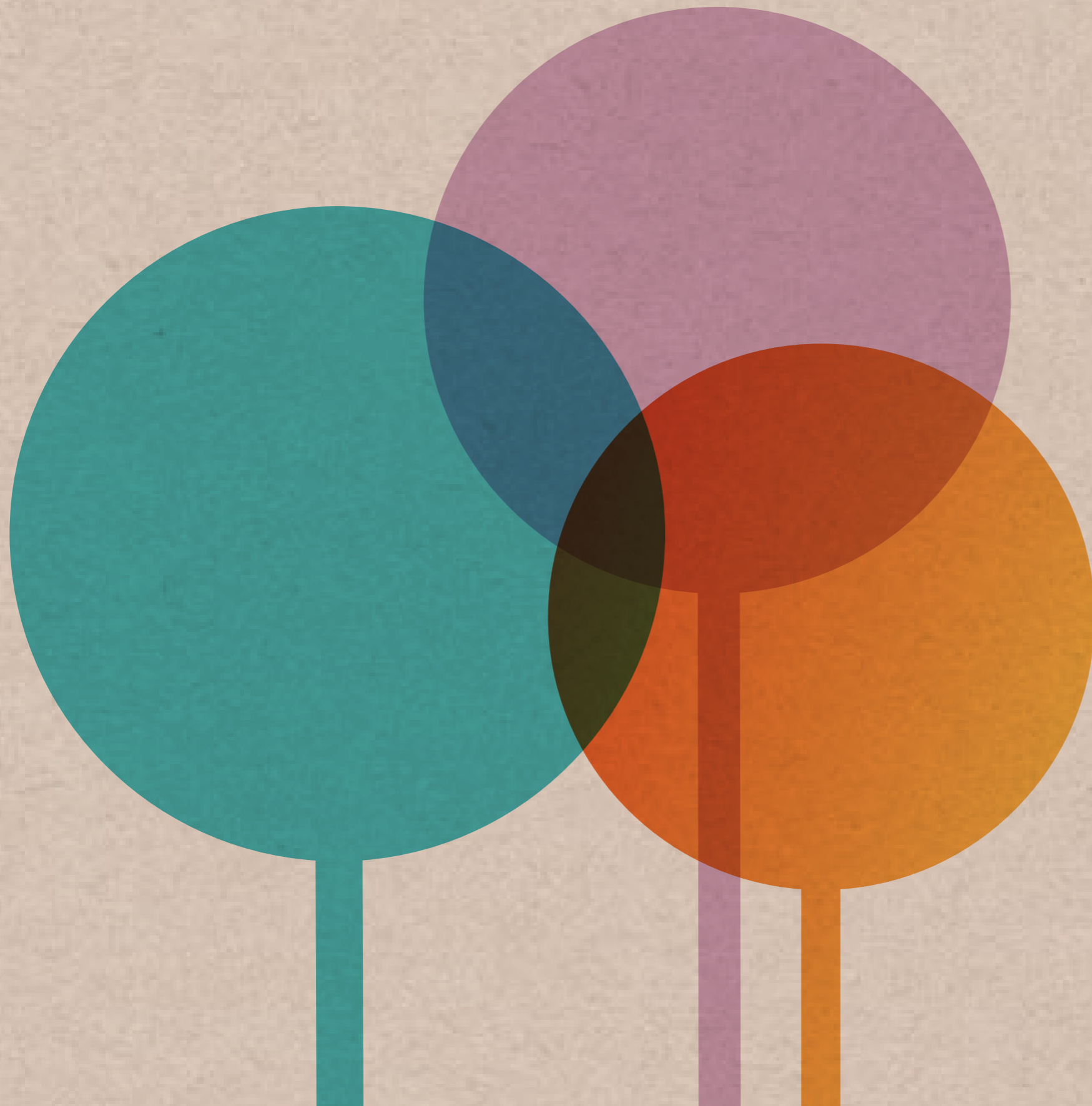
El Grupo Aguas ha implementado un mapa de riesgos asociados a cada gerencia corporativa, con el objetivo de identificar y enfrentar los potenciales riesgos, las principales amenazas (incluso las asociadas a desastres naturales), además de generar planes para

evitar o mitigar estos problemas, garantizando la continuidad del negocio.

Estos aspectos son analizados según diferentes escenarios posibles y abordan 7 perspectivas distintas, que consideran las variables asociadas a los grupos de interés relevantes para la empresa y aquellas asociadas a las herramientas que permiten gestionar el funcionamiento de la organización.



Durante el año 2012 se implementó un programa piloto en continuidad de negocios, de acuerdo a requisitos legales existentes y el modelo de evaluación de riesgos e impactos en el negocio. En esta oportunidad, las instalaciones evaluadas fueron la Planta de Agua Potable La Florida y el embalse "El Yeso". Además, en forma paralela la empresa ha implementado un sistema de auditoría interna y externa, que busca minimizar los riesgos financieros de la empresa.



03

NUESTRO COMPROMISO
con los clientes

NUESTRO COMPROMISO con los clientes

ENFOQUE DE GESTIÓN DE CLIENTES

Conscientes de que el agua es un servicio básico, y comprometidos con entregar uno de alta calidad, para Aguas Andinas la relación con el cliente es una prioridad. Es por ello que la empresa se ha implementado una serie de instrumentos orientados a la mejora continua de nuestros procesos, y así, buscar una mayor satisfacción de los clientes. En este sentido, la iniciativa más relevante que está trabajando la compañía es el Plan Estratégico de Clientes (PEC).

Por otro lado, uno de los grandes desafíos de Aguas Andinas con relación a sus clientes se centra en mejorar la comunicación del ciclo de vida del agua para generar un mejor entendimiento de los cobros que realiza la empresa.

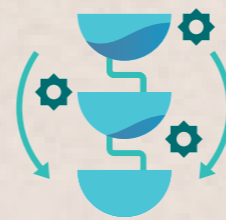
LA RELACIÓN DE AGUAS ANDINAS CON SUS CLIENTES (PR1)

Aguas Andinas es una empresa que otorga una gran importancia a la relación con sus clientes, lo cual se refleja en las diferentes instancias que ha impulsado para generar este vínculo. Destacan así, los diferentes estudios que realiza para conocer la satisfacción de sus clientes, como también la instalación de programas orientados a la mejora continua en esta relación, los cuales serán profundizados más adelante en este capítulo.

Respecto al servicio que entrega Aguas Andinas a sus clientes de la Región Metropolitana, este consiste en gestionar el ciclo integral del agua, el cual contempla la captación del recurso desde fuentes naturales, la producción de agua potable, la distribución de la misma, luego la recolección y tratamiento de aguas servidas para finalizar en la restitución al medio ambiente.



Captación
del Recurso



Producción



Distribución



Recolección



Tratamientos y
Devolución

Para brindar un servicio que vele por la salud y seguridad de los clientes y consumidores, Aguas Andinas evalúa el 100% de las fases del ciclo del servicio prestado.

NUESTRO COMPROMISO *con los clientes*

MARCO REGULATORIO AGUAS ANDINAS (PR3, PR4)

Como parte de la industria sanitaria, Aguas Andinas es regulada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo que opera a la vigilancia del Presidente de la República mediante el Ministerio de Obras Públicas.

Este régimen establece que Aguas Andinas tiene sujeto a regulación una serie de procedimientos y operaciones, debiendo entregar periódicamente información sobre la procedencia de los componentes de sus servicios, el contenido de sustancias que pudiesen tener impacto medioambiental o social, sobre la utilización segura del servicio y la forma de eliminación del producto, con la respectiva consecuencia que esto pudiese generar.

Además, como empresa de servicios regulados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, rige sus tarifas según el marco normativo vigente, las cuales se someten a un proceso cada cinco años. Esto, con el objetivo de asegurar la disponibilidad de recursos para su funcionamiento de la empresa, permitiendo concretar los planes de inversión necesarios para garantizar a los clientes el servicio prestado.

Por otro lado, uno de los grandes desafíos de Aguas Andinas con relación a sus clientes se centra en mejorar la comunicación del ciclo de vida del agua para generar un mayor entendimiento de los cobros que realiza.

Composición del agua

La potabilización del agua implica la adición de flúor (límite máximo 1,5 mg/litro) y cloro (0,2 – 2,0 mg/litro), según los parámetros establecidos por la NCh409a. Este proceso, más las turbiedades que presenta, son los aspectos que se analizan diariamente, y que garantizan la calidad del agua entregada por Aguas Andinas.



NUESTRO COMPROMISO con los clientes

1. Detalle de Cuenta

Este ítem informa respecto a los servicios prestados al cliente, los metros cúbicos (m³) asociados y el detalle en pesos (\$) del cobro. En esta parte de la boleta se generan cobros por los siguientes motivos:

- a **Cargo fijo:** Cubre los costos asociados a la actividad comercial de la empresa, los que son independientes del volumen de agua consumido y descargado. Incluyen los costos de emisión de boleta, recaudación, fono servicio y atención en oficinas comerciales.
- b **Agua Potable:** Corresponde al cobro de m³ de agua potable consumidos, el cual incluye costos de potabilización y distribución.
- c **Recolección de aguas servidas:** Refiere al monto de recolectar y conducir las aguas servidas hasta las plantas de tratamiento.
- d **Tratamiento de aguas servidas:** Es el costo del proceso de depuración de aguas servidas antes de su disposición final.
- e **Ajuste de sencillo:** Esto equivale a un monto que se descuenta de la cuenta mensual para ajustarla a una fracción mínima de 50 pesos, evitando el problema del vuelto con monedas de menor valor. El valor descontado se incluye en la cuenta del mes siguiente como "sencillo anterior" y se suma al valor de la cuenta respectiva. Este cálculo se repite posteriormente en la nueva boleta. Con esto se busca facilitar el trámite del cliente que paga en efectivo.

DETALLE DE CUENTA

- CARGO FIJO
- CONSUMO AGUA POTABLE
- RECOLECCION AGUAS SERVIDAS (USO
- TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS

● SUBTOTAL SERVICIO

- INTERES DEUDA
- SENCILLO ANTERIOR
- SENCILLO ACTUAL

DE LOS NIDOS 111, QUINCHOS SANTIAGO
 RUTA-07.160.2255-2
 00008590-0000
 Su número de Cliente es: 179345-8

AGUAS andinas
Agua Andina S.A.
 Empresa Pública y Distribuidora de Agua Potable y
 Recolección y Tratamiento de Aguas Servidas
 Av. Francisco Belloso 1380 Santiago
 FONO: 41 248 2482
 FAX: 41 248 2482
 www.aguasandinas.cl

TOTAL A PAGAR \$1.750
VENCIMIENTO 05-ABR

| DETALLE DE CUENTA | metros cúbicos | monto (\$) |
|--|----------------|----------------|
| CARGO FIJO | | 552 |
| CONSUMO AGUA POTABLE | 1,92 | 535 |
| RECOLECCION AGUAS SERVIDAS (USO ALCANTARILLAO) | 1,92 | 421 |
| TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS | 1,92 | 245 |
| SUBTOTAL SERVICIO | | 1.753 |
| INTERES DEUDA | | 6 |
| SENCILLO ANTERIOR | | 11 |
| SENCILLO ACTUAL | | -20 |
| TOTAL A PAGAR | | \$1.750 |

CONSUMO ULTIMOS 13 MESES

DETALLE DE CONSUMO

| | |
|------------------------------|---------------------------|
| LECTURA ACTUAL 11-ABR-2011 | 28 m ³ |
| LECTURA ANTERIOR 09-FEB-2011 | 28 m ³ |
| DIFERENCIA DE LECTURAS | 0 m ³ |
| ADICIONALES POR PRORRATEO | 0,08 m ³ |
| CONSUMO TOTAL | 1,92 m³ |

MOCALIDAD DE PRORRATEO: PROPORCIONAL CONSUMO
 FECHA ESTIMADA PROXIMA LECTURA: 11-ABR-2011

AGUAS ANDINAS INFORMA

- Planes de tratamiento en operación: La Fuenta y El Total
- Los valores con IVA para los consumos facturados a partir del 01-01-2011, son los siguientes:
 Cargo fijo = \$552
 Metro cúbico agua potable = \$279,48
 Metro cúbico alcantarillado = \$219,46
 Metro cúbico tratamiento = \$225,7102
 Metro cúbico recolección = \$128,2018
- El 01 de Abril de 2011, finaliza periodo prueba. En la próxima facturación sólo estarán afectos a tarifa prueba y, mensualmente de sobrecorrimiento, los consumos incurridos hasta la fecha mencionada.

Último pago (02) 10-MAR-2011 \$3.000

731 2482
FONO SERVICIO

011936421014781734801000001750

AGUAS andinas

TOTAL A PAGAR \$1.750 VENCIMIENTO
Boleta de venta y servicio N° 147817348

NUESTRO COMPROMISO con los clientes

2. Consumo de los últimos 13 meses

Este es un gráfico que muestra los consumos mensuales en los que ha incurrido el cliente, para que así pueda monitorear los consumos y detecte excesos o pérdidas de agua.



3. Detalle del Consumo

En este ítem de la boleta se entregan los antecedentes que definen el consumo en m3 que se le cobra al cliente:

- a) **Lectura actual** y lectura anterior del registro del medidor de agua potable y fechas en que se efectuaron.
- b) **Diferencia de lecturas:** Consumo registrado por el medidor en un periodo posterior al considerado en la anterior facturación del servicio y hasta la fecha de la lectura actual. Se obtiene restando la lectura actual y anterior. En caso que no pueda leerse el medidor, no aparecerá la lectura en la boleta y se cobrará un consumo estimado, correspondiente al promedio de los últimos seis meses facturados en base a lectura efectiva del medidor.
- c) **Adicionales por Prorrateo:** Parte de la diferencia de consumo que determina el registro del medidor final del edificio o condominio, respecto de la suma de los registros de los medidores remarcadores de los departamentos o viviendas. Esta diferencia se cobra prorrateada entre los clientes del edificio o condominio.
- d) **Modalidad de Prorrateo:** Corresponde al criterio de la distribución de la diferencia de consumo general entre los departamentos o viviendas de un edificio o condominio.

| | |
|------------------------------|-------------|
| LECTURA ACTUAL 11-MAR-2011 | 28 m3 |
| LECTURA ANTERIOR 09-FEB-2011 | 26 m3 |
| DIFERENCIA DE LECTURAS | 2,00 m3 |
| ADICIONALES POR PRORRATEO | (-) 0,08 m3 |
| CONSUMO TOTAL | 1,92 m3 |
| MODALIDAD DE PRORRATEO | |
| PROPORCIONAL CONSUMO | |
| A ESTIMADA PROXIMA LECTURA | 11-ABR-2011 |

DE LOS NIDOS 111 QUINCHOS SANTIAGO
 RUTA:07.160.2255-2
 00008590-0000
 Su número de Cliente es: 179345-8

AGUAS andinas.
Agua Andina S.A.
 Gestión, Purificación y Distribución de Agua Potable y Resquebrajo y Tratamiento de Aguas Servidas
 Av. República Dominicana 1980 Santiago
 FONO: 2282 4822
 FAX: 2282 4822
 www.aguasandinas.cl

TOTAL A PAGAR \$1.750
VENCIMIENTO 05-ABR

| DETALLE DE CUENTA | metros cúbicos | monto (\$) |
|---|----------------|----------------|
| CARGO FICD | | 582 |
| CONSUMO AGUA POTABLE | 1,92 | 635 |
| RECOLECCION AGUAS SERVIDAS (USO ALCANTARILLADO) | 1,92 | 421 |
| TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS | 1,92 | 245 |
| SUBTOTAL SERVICIO | | 1.750 |
| INTERES DEUDA | | 6 |
| SENCILLO ANTERIOR | | 11 |
| SENCILLO ACTUAL | | -20 |
| TOTAL A PAGAR | | \$1.750 |

CONSUMO ULTIMOS 13 MESES

AGUAS ANDINAS INFORMA

- Planes de tratamiento en operación La Fátima y El Trébol
- Los valores con IVA para los consumos facturados a partir del 01/01/2011, son los siguientes:
- Carga fijo = \$582
- Metro cúbico agua potable = \$279,80
- Metro cúbico alcantarillado = \$205,46
- Metro cúbico tratamiento = \$220,7192
- Metro cúbico tratamiento = \$128,2019
- El 01 de Abril de 2011, Analiza periodo punta. En la próxima facturación sólo estarán aplicados a tarifa punta y eventualidad de Sobrecostos, los consumos incurridos hasta la fecha mencionada.

USO INTERNO

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| Factor de ajuste del periodo | 1,00 |
| Diferencia medidor general | (+) 58,00 m3 |
| Porcentaje de prorratao | 0,14 % |
| Tarifa Consumo | 0077-018 |
| Clase Tarifación | Normal |
| Clave Lectura | Normal |
| Límite de Sobrecosteo | 40 m3 |
| Agencia Comercial | Santiago |
| Número de Medidor | 20702476 |
| Grupo Tarifario | 1 |
| Tarifa publicada: L.U.N. 24-OCT-2010 | |
| Fecha de emisión: 08-MAR-2011 | |

Último pago (02) 10-MAR-2011 \$0,000

731 2482 FONÓ SERVICIO

011936421014781734801000001750

TOTAL A PAGAR \$1.750 VENCIMIENTO
Boleta de venta y servicio N° 147817348

NUESTRO COMPROMISO con los clientes

4. Aguas Informa

Este apartado de la boleta brinda los antecedentes sobre las tarifas vigentes, suscripción del cliente al pago automático de cuentas y el costo del corte del servicio por deuda, en el caso que corresponda.

5. Detalle del Servicio

Corresponde a los antecedentes técnicos y comerciales de la propiedad y su conexión domiciliaria. Esta información es de uso interno de la empresa.

AGUAS ANDINAS INFORMA

- Plantas de tratamiento en operación: La Farfana y El Trebal
- Los valores con IVA para los consumos facturados a partir del 01/01/2011, son los siguientes:
CARGO FIJO = \$552
Metro cúbico agua potable = \$279,80
Metro cúbico sobreconsumo = \$705,46
Metro cúbico recolección = \$220,7182
Metro cúbico tratamiento = \$128,2018
- El 01 de Abril de 2011, finaliza periodo punta. En la próxima facturación sólo estarán afectos a tarifa punta y, eventualmente de Sobreconsumo, los consumos incurridos hasta la fecha mencionada.

Último pago (02) 10-MAR-2011 \$3.650

731 2482
FONO SERVICIO

USO INTERNO

| | |
|--|-----|
| Factor de cobro del período | |
| Diferencia medidor general | (-) |
| Porcentaje de prorrateo | |
| Tarifa-Diámetro | |
| Clave Facturación | |
| Clave Lectura | |
| Límite de Sobreconsumo | |
| Agencia Comercial | |
| Número de Medidor | |
| Grupo Tarifario | |
| Tarifas publicadas: L.U.N, 24-DIC-2010 | |
| Fecha de emisión: 15-MAR-2011 | |

DE LOS NIDOS 111, QUINCHOS SANTIAGO
RUTA:07.160.2255-2
00008590-0000
Su número de Cliente es: 179345-8

AGUAS andinas.

TOTAL A PAGAR \$1.750
VENCIMIENTO 05-ABR

| DETALLE DE CUENTA | metros cúbicos | monto (\$) |
|---|----------------|----------------|
| CARGO FIJO | | 552 |
| CONSUMO AGUA POTABLE | 1,92 | 535 |
| RECOLECCION AGUAS SERVIDAS (USO ALCANTARILLADO) | 1,92 | 421 |
| TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS | 1,92 | 245 |
| SUBTOTAL SERVICIO | | 1.753 |
| INTERES DEUDA | | 6 |
| SENGILLO ANTERIOR | | -20 |
| SENGILLO ACTUAL | | |
| TOTAL A PAGAR | | \$1.750 |

CONSUMO ULTIMOS 13 MESES

AGUAS ANDINAS INFORMA

- Plantas de tratamiento en operación: La Farfana y El Trebal
- Los valores con IVA para los consumos facturados a partir del 01/01/2011, son los siguientes:
CARGO FIJO = \$552
Metro cúbico agua potable = \$279,80
Metro cúbico sobreconsumo = \$705,46
Metro cúbico recolección = \$220,7182
Metro cúbico tratamiento = \$128,2018
- El 01 de Abril de 2011, finaliza periodo punta. En la próxima facturación sólo estarán afectos a tarifa punta y, eventualmente de Sobreconsumo, los consumos incurridos hasta la fecha mencionada.

Último pago (02) 10-MAR-2011 \$3.650

731 2482
FONO SERVICIO

011936421014761734801000001750
TOTAL A PAGAR \$1.750 VENCIMIENTO
Boleta de venta y servicio Nº 147617348

NUESTRO COMPROMISO con los clientes

PLAN ESTRATÉGICO DE CLIENTES (PEC) (PR1)

Aguas Andinas impulsado por la búsqueda permanente de la excelencia, ha motivado la implementación del Plan Estratégico de Clientes (PEC), el cual se puso en marcha en 2009 con el objeto de convertir a la empresa, en un referente respecto a la calidad del servicio que entrega a este importante grupo de interés. Para ello, se planteó trabajar sobre dos pilares fundamentales, la excelencia operacional (eficiencia) y la innovación en la oferta de servicios.

Este plan, compuesto por tres objetivos básicos, se ha desarrollado con el apoyo del Grupo Agbar, socio estratégico controlador de Aguas Andinas. Los objetivos son:

DISPONER EN TODA LA COMPAÑÍA DE
UNA VISIÓN INTEGRAL Y ÚNICA DEL
CLIENTE.

POTENCIAR E INTEGRAR LOS DIVERSOS
CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE,
CON ESPECIAL ACENTO EN LOS NO
PRESENCIALES.

ASEGURAR LA ÓPTIMA CALIDAD EN
LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, BUSCANDO
MAXIMIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
FINAL.

La nueva propuesta de servicio para los clientes, enmarcada en el PEC, implica dos ámbitos de actuación, por una parte el desempeño técnico y la gestión del cambio:

Renovación de los sistemas informáticos que operan los procesos comerciales

Incluye la instalación de dos herramientas tecnológicas que están orientadas a tres procesos específicos:

- Atención de clientes (Siebel)
- Gestión de trabajos en terreno (Siebel)
- Ciclo de facturación (AquaCIS)

Siebel

Se trata de la primera herramienta tecnológica implementada por la empresa, la cual se caracteriza por ser una de las herramientas más avanzadas dentro del mercado en materia de realción con los clientes (CRM).

La implementación de los módulos de Atención de Clientes y de Gestión de Trabajos, a través del Siebel, han permitido a la

empresa mejorar su desempeño en las interacciones con este grupo de interés, aumentando la eficiencia en la gestión y la solución de reclamos.

AquaCIS

Esta segunda herramienta, concebida desde y para la industria sanitaria, es una solución modular desarrollada por Aqualogy, la empresa de soluciones integradas del Grupo Agbar. Se trata de una plataforma que cubre los requerimientos para la gestión completa del ciclo comercial y de operaciones, abordando procesos tales como la atención comercial de clientes, contratación de servicios, lecturas, facturación y gestión de cobranza.

El conjunto de las nuevas funcionalidades permitirá gestionar integralmente la relación con clientes a través de un único sistema, combinando la eficiencia de los procesos con la satisfacción de los usuarios.

NUESTRO COMPROMISO con los clientes

Gestión del Cambio

Busca preparar proactivamente a la compañía para comprender, asimilar y sacar el máximo provecho a las nuevas maneras de operar que se derivan de la implementación de las soluciones tecnológicas. De esta forma, se logran reducir los riesgos de implantación, mejorar la gestión de los aspectos humanos del cambio e involucrar directamente a los colaboradores para que se hagan parte del objetivo final del plan. En definitiva, desarrollar el proyecto de la manera más sostenible y eficaz posible.

Las herramientas para la gestión del cambio utilizadas por Aguas Andinas se han enfocado en cuatro grandes áreas:

- **Formación:** asegurar que los usuarios dispongan del conocimiento y habilidades necesarias para operar adecuadamente las nuevas soluciones tecnológicas.
- **Comunicación:** lograr el compromiso e involucramiento de todos los colaboradores.
- **Calidad:** garantizar la mantención de los servicios actualmente certificados (ISO).
- **Contratistas:** adecuar los nuevos sistemas a los esquemas de trabajo y contratos vigentes.

Programa de Integración y Certificación de Contratistas

La mayor parte del contacto directo que la empresa tiene con sus clientes, se realiza por medio de contratistas. Por tanto, la satisfacción del cliente depende en gran medida de su interacción con los mismos. Es por ello que las capacidades blandas de los colaboradores externos son fundamentales en la calidad del servicio brindado por la empresa, lo cual influye en la satisfacción del cliente.

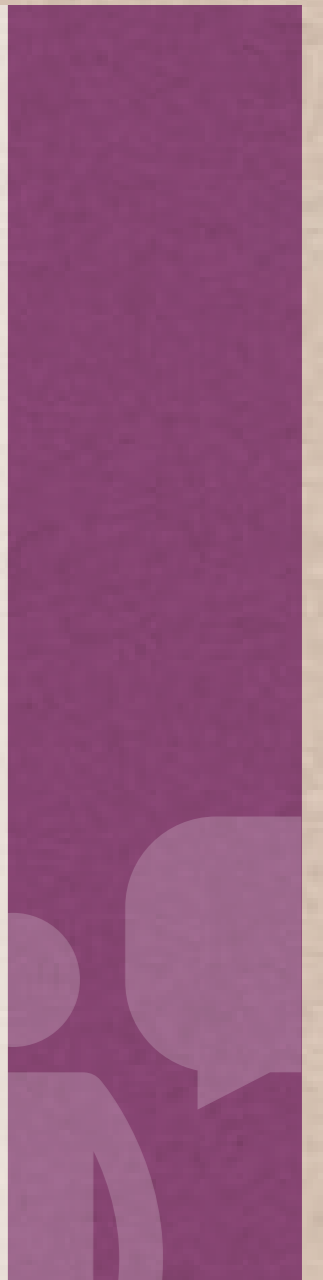
Durante esta etapa inicial del PEC, se realizó en conjunto con nuestros contratistas, un levantamiento exhaustivo de la labor que realiza el personal en terreno y de las mejores prácticas de atención al cliente. A partir de esto, y buscando asegurar la entrega del servicio deseado por la compañía de una forma cercana, cordial y, sobre todo, estandarizada, nació el Programa de Integración y Certificación de Contratistas, dirigido a todos aquellos que tienen algún tipo de interacción con el cliente. De esta forma, se buscó brindar un mayor valor al contacto que sostienen ambos grupos, alineando la gestión con las premisas que la empresa ha definido.

Este programa tiene un año de duración, el que culmina con la certificación del trabajador contratista en habilidades blandas de atención al cliente por parte de Aguas Andinas. Este trabajo consiste, en primera instancia, en realizar un levantamiento en terreno para identificar las necesidades de mejora luego de analizar las interacciones habituales que se sostienen con el cliente. Con este diagnóstico claro, comienza la fase de aprendizaje propiamente tal.

Durante la fase de aprendizaje por parte del contratista, se desarrolla una jornada de capacitación teatral en instalaciones de la planta de tratamiento La Farfana, donde se les presenta a los trabajadores una obra de teatro a cargo de reconocidos actores chilenos, en la cual se abordan de forma creativa y entretenida los aspectos básicos de la relación con el cliente que Aguas Andinas espera garantizar en los operadores en terreno.

Posteriormente, se realiza el curso de certificación, en el cual se combina el aprendizaje teórico con módulos prácticos de "rol-playing" para que la experiencia del aprendizaje sea lo más realista y vivencial posible. Luego de esto, se examina y certifica al trabajador que logra superar satisfactoriamente la prueba, dando paso a una etapa de seguimiento en la cual se supervisa la labor de los trabajadores contratistas certificados para velar por la puesta en práctica de los conocimientos y habilidades trabajadas.

Durante el año 2012, las empresas Copergo, Eulen Luxagua y Npasur comenzaron su preparación para obtener esta certificación. 377 trabajadores de las empresas señaladas participaron de este programa.



NUESTRO COMPROMISO con los clientes

Posteriormente, se realiza el curso de certificación, en el cual se combina el aprendizaje teórico con módulos prácticos de "Rol-Playing" para que la experiencia del aprendizaje sea lo más realista y vivencial posible. Luego de esto, se examina y certifica que el trabajador logró superar satisfactoriamente la prueba, dando paso a una etapa de seguimiento en la cual se supervisa la labor de los trabajadores contratistas certificados para velar por la puesta en marcha de los conocimientos y habilidades trabajadas. Durante el 2012, la empresas Copergo, Eulen, Luxagua y Napsur

comensaron su preparación para obtener esta certificación, participando del programa 377 trabajadores de las mismas.

| | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| Darle un sentido a sus acciones | Preparación para mejorar el nivel de servicio | Asegurar la excelencia del servicio |
| INTEGRACIÓN | FORMACIÓN | CERTIFICACIÓN EN SERVICIO |
| | | SEGUIMIENTO |

Como resultado de este programa, se espera:

- Construir junto a los contratistas una identidad de empresas prestadoras de servicios del Grupo Aguas.
- Dotar a los contratistas de herramientas blandas de comunicación e interacción interpersonal, generando un impacto positivo en la satisfacción del cliente final.



NUESTRO COMPROMISO con los clientes

Escuchando a nuestros clientes (PR5)

Aguas Andinas cuenta con variadas herramientas para facilitar la comunicación con sus clientes, destacando la atención en oficinas y por medio de las líneas de atención telefónicas, además de la encuesta Opina y la Encuesta Adimark, que evalúan la percepción de este grupo de interés en cuanto a la marca y su satisfacción con los servicios prestados.

Encuesta Opina

Este instrumento tiene por objetivo indagar en la experiencia y satisfacción del cliente cuando plantea un requerimiento a la empresa, y la solución que esta le entrega como respuesta.

La encuesta considera alrededor de 1000 clientes mensuales (hombres y mujeres mayores de 18 años, residentes en las diversas comunas de Santiago, excepto Maipú y Cerrillos) que hayan ingresado un requerimiento a la empresa, tanto telefónicamente o directamente en las agencias comerciales, y que haya sido resuelto el mes anterior al levantamiento de información de la encuesta.

Los resultados de esta encuesta nos entregan una tendencia respecto a la gestión de atención a clientes. Se inició en enero de 2012 con una evaluación entre 6 y 7 del 66% de personas encuestadas, y terminamos diciembre de igual período con evaluación entre 6 y 7 avalada por el 79% de los participantes. Opina 2012 destacó el aumento sostenido de la satisfacción de los clientes, quienes nos calificaron con nota entre 6 y 7.



Encuesta Opina

- TIPO DE ESTUDIO: Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas telefónicas.
- UNIVERSO: Clientes del Grupo Aguas que ingresaron algún requerimiento a través de Contact Center o Agencia Comercial y que haya sido finalizado el mes anterior a la encuesta.
- INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: Cuestionario estructurado, con escala de calificación de 1 a 7.
- PONDERACIÓN DE RESULTADOS: Los resultados son ponderados por el peso relativo de las variables Motivo y Zona en el universo de estudio.

NUESTRO COMPROMISO con los clientes

Encuesta Adimark

El estudio realizado por Adimark tiene como objetivo medir la valoración y percepción de imagen de marca de Aguas Andinas a través de un instrumento cuantitativo aplicado a 600 personas. Este estudio se viene realizando desde el año 2001, previo al cambio de marca a Aguas Andinas. De esta forma, se tiene la línea base para hacer comparables la percepción de los clientes entre el desempeño de EMOS y Aguas Andinas. Respecto a la tendencia que ha presentado la empresa

durante los últimos 12 años, esta ha ido al alza sostenidamente. A continuación se detallan los principales resultados en razón de cinco dimensiones que evalúa el estudio:

Opinión general

Esta dimensión comprende una evaluación general por parte de los clientes de la empresa con notas de 1 a 7, donde se compara con las principales empresas de servicios básicos. Durante el

último período analizado, Aguas Cordillera obtuvo un 74% de notas 6 y 7, mientras que Aguas Andinas un 64,0% de notas 6 y 7, ubicándose por sobre las otras empresas de servicio. Opinión general comparativa a otras industrias (no servicios básicos).

Como una forma de ampliar la mirada respecto del desempeño de la empresa, durante el último estudio se solicitó comparar los resultados con otras industrias competitivas. En este sentido, la empresa se posicionó en el tercer lugar, luego de las industrias mejor evaluadas: Estaciones de distribución de combustibles y centros comerciales.

Evaluación "mejor empresa de servicio"

Aguas Andinas ha tenido la mejor evaluación en los últimos cinco años, lo cual se determinó a través de una pregunta de respuesta espontánea, donde se le solicita al encuestado que señale cuál es la empresa de servicio básico que considera como la mejor. Esto denota el alto grado de internalización por parte de los clientes del buen desempeño que sostiene Aguas Andinas.

Atributos de marca

En cuanto a los atributos más importantes para una empresa de servicio, Aguas Andinas ha sido mejor evaluada que las otras empresas de servicios básicos (calidad de producto y servicio, claridad en los cobros, precio adecuado, rápida solución de requerimientos).



NUESTRO COMPROMISO *con los clientes*

Personalidad de marca

Respecto a los atributos que los clientes asignan a la personalidad de marca de Aguas Andinas están la consideración de que la empresa es exitosa, que contribuye a la calidad de vida y el cuidado con el medio ambiente, que es líder en la industria, que inspira confianza, y que es moderna y tecnológica.

En definitiva, la empresa posee una evaluación positiva por parte de los clientes, tanto por temas de desempeño general, como también en aspectos específicos que han surgido por el levantamiento de algún tipo de requerimiento. De esta forma, la empresa mira con optimismo el futuro de la relación con este grupo de interés, afrontando los desafíos que se avecinan con la confianza de tener clientes que están contentos con el desempeño de la empresa.

Publicidad responsable ^(PR6)

En relación a la publicidad responsable, Aguas Andinas ha decidido asociarse al Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR) para garantizar la calidad de la información que entrega a sus clientes. Asimismo, como consecuencia de la propuesta de ley "Código de Autorregulación Marketing Directo" que existe en el senado, Aguas Andinas se encuentra desarrollando un proyecto sobre el mismo tema.

Proyecto "Código de Autorregulación Marketing Directo"

En 2012, Aguas Andinas se incorporó de manera preliminar en el proyecto que está creando el "Código de autorregulación de Marketing Directo", que nace como complemento a la futura "Ley de regulación del marketing directo y uso de información de clientes" que se encuentra trabajando el Congreso Nacional.

Código de Ética Publicitaria

Aguas Andinas mantiene un compromiso estricto con los principios y reglamentos del "Código Chileno de Ética Publicitaria", elaborado por la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) y la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).

Este documento se basa en las normas del Código Internacional de Prácticas de Publicidad de la Cámara Internacional de Comercio de París, además de incluir las ampliaciones y modificaciones que las instituciones chilenas consideraron relevantes para este mercado. Sus principios y normas se aplican a todos los avisos sobre productos y servicios dirigidos al público consumidor, así como a los avisadores, agencias de publicidad y profesionales vinculados.





04

Contribución al
DESARROLLO DE
COMUNIDADES

Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

Enfoque de gestión de comunidades

La relación que la empresa mantiene con las comunidades es un aspecto fundamental de la responsabilidad asumida por Aguas Andinas, la cual se ha trazado como objetivo el involucrarse en la mejora de la calidad de vida tanto de las comunidades locales donde operan sus plantas de tratamiento, como de aquellas a las que brindan su servicio. Para ello, resulta fundamental profundizar los programas que ha venido realizando, bajo un enfoque estratégico que permita establecer una línea de trabajo clara y reconocida.

I. Líneas de trabajo de Aguas Andinas con la Comunidad

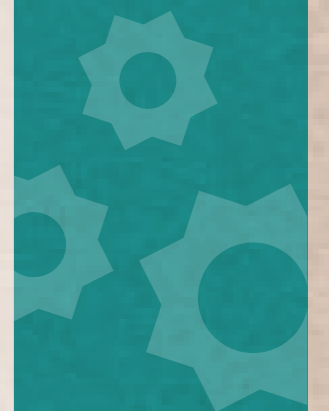
La Empresa ha declarado su voluntad de involucrarse en la mejora de la calidad de vida de los habitantes de la Región Metropolitana, mediante acciones de comunicación y sensibilización que fomenten el uso sostenible del agua.

Accesibilidad al recurso hídrico

CUENTA AMIGA

Se enfoca en el apoyo a clientes que pertenecen a sectores de escasos recursos y que mantienen deudas en el pago de sus cuentas. Consiste en jornadas de asistencia multidisciplinaria mediante actividades formativas y comerciales, que tienen como objetivo la repactación de deuda con condiciones especiales de pago.

En el año 2012 se condonó a un total de 6.928 clientes, por un monto superior a los 2.150 millones de pesos.



Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

Educación sobre el uso eficiente del agua

Aguas Andinas ha desarrollado una serie de programas que contribuyen con la educación de la comunidad con respecto al uso eficiente del agua, llegando a diferentes públicos de todas las edades.

AGUAS ANDINAS EN MI BARRIO

Es el más antiguo de los programas vigentes de apoyo a la comunidad, y hasta el año 2012, ha logrado una cobertura estimada que supera los 112 mil beneficiarios. Anualmente Aguas Andinas invierte alrededor de 60 millones de pesos en este programa cuyo objetivo es incentivar el uso responsable del agua a través de una gestión educativa participativa entre actores sociales locales, pertenecientes a las comunas de escasos recursos del área de concesión.

GOTAGOTHAM, EL MUNDO DEL AGUA

Con el objetivo de acercar a los escolares al ciclo integral del agua y fomentar en ellos una actitud positiva hacia el medio ambiente, desde 2011 Aguas Andinas ha llevado a cabo el programa "Gotagotham, el mundo del agua" donde los alumnos son invitados a conocer un mundo ficticio habitado por personajes que enseñan sobre el uso cuidadoso del agua. Participan niños y niñas de 5° Básico de colegios certificados medioambientalmente, a los cuales se les entrega un texto educativo en formato de álbum con láminas coleccionables, y una guía para los profesores, además de ofrecerles talleres y charlas educativas.

SALVA LA TIERRA, LA SOLUCIÓN ESTÁ EN TI

Desde el año 2011, Aguas Andinas participa del programa "Salva la Tierra, la solución está en ti", la primera campaña de educación ambiental ciudadana que busca acercar a la comunidad escolar a los principales problemas medioambientales. La actividad, contempla charlas educativas, talleres de reciclaje, charlas con animales, entre otras actividades que buscan generar conciencia y entregar herramientas para que los niños busquen soluciones sencillas y sustentables a los problemas ambientales. Durante el 2012, Aguas Andinas junto a "Salva la Tierra" visitó 11 colegios y 8 municipalidades.

USO RESPONSABLE DEL AGUA EN JARDINES INFANTILES

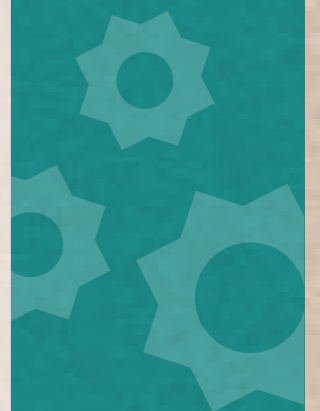
Con el objetivo de impulsar el uso responsable del agua y el cuidado del medioambiente en la educación preescolar, Aguas Andinas desarrolló en conjunto con el Comité para la Infancia y la Familia (CIF) de la comuna de Santiago, un kit de material didáctico, el cual permite -por medio de distintos juegos- enseñar y potenciar estas temáticas a los niños y sus familias. En una primera etapa, 18 jardines del CIF participaron del programa, y dado el éxito de éste, durante el último trimestre del 2012, se inició un trabajo en conjunto con la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) para realizar el programa en sus establecimientos educacionales.

PUERTAS ABIERTAS

Desde hace diez años, Aguas Andinas lleva adelante esta iniciativa para acercarse a la comunidad mediante la educación sobre el ciclo integral del agua en visitas guiadas de dos horas a la Planta de Producción de Agua Potable La Florida y a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana. De esta manera, se enseñan en terreno las etapas de los distintos procesos, junto con recorrer las instalaciones en compañía de un monitor debidamente entrenado y calificado. Han participado más de 103.500 visitantes en los últimos 10 años.

PLAZAS DE AGUA

Durante diciembre de 2012 y enero de 2013, se realizó una actividad de entretenimiento dirigida a niños entre 5 y 12 años, en comunas de alto riesgo de apertura de grifos. El objetivo fue transmitir la importancia del uso responsable del agua de manera lúdica a la comunidad. La actividad se detalla de la siguiente manera: se implementaron 28 plazas de agua. Se trasladó a cada una de ellas, un equipo "verano entretenido", encargado de transmitir la importancia del agua y su uso responsable, potenciando así la utilización de estos espacios y la disminución en la apertura de grifos.



Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

Desarrollo social y mesas de trabajo

Una gestión socialmente responsable asigna valor tanto al desarrollo social como al económico, y por eso suele enfocarse en el reconocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para planificar y realizar acciones concretas y medibles.

| FONDOS CONCURSABLES | MESAS DE TRABAJO | TALLERES DE GASFITERÍA EN EL HOGAR | |
|---|---|---|--|
| <p>El fondo de desarrollo social, es una herramienta a través de la cual, Aguas Andinas otorga recursos a las comunidades a través de la elaboración de proyectos de las organizaciones territoriales y funcionales de cada sector. Su principal objetivo, es apoyar iniciativas de mejoramiento del entorno en las áreas cercanas a las plantas de tratamiento de aguas servidas de la compañía, apoyando a organizaciones sociales de las comunas de Pudahuel, Maipú, Til Til y Padre Hurtado.</p> <p>Dentro de las temáticas de los proyectos abordados por este programa, podemos destacar: mejoramiento del entorno, infraestructura y equipamiento comunitario, fomento productivo comunitario, fomento de la cultura y deporte, educación ambiental, forestación urbana y manejo de residuos sólidos, entre otros.</p> | <p>Esta iniciativa, que comenzó el año 2005 para encontrar canales de comunicación directos y expeditos con los habitantes cercanos a nuestras plantas de tratamiento de aguas servidas, ha impulsado a la fecha 261 proyectos locales, asignados por concurso e impactando directamente en el desarrollo comunitario.</p> <p>Los proyectos son elegidos por votación ciudadana, en el caso del Fondo de Padre Hurtado, y por un jurado compuesto por un representante de la municipalidad, un representante del Gobierno Regional, un representante de la Seremi de Medioambiente y de la Seremi de Salud, un representante de las comunidades y un representante de Aguas Andinas, para los fondos de Tiltil y Maipú-Pudahuel.</p> <p>El 2012 se aportó aproximadamente 153 millones de pesos para el desarrollo de 26 proyectos.</p> | <p>Esta iniciativa busca establecer y mantener relaciones de confianza y diálogo permanente con las comunidades aledañas a las plantas de aguas servidas pertenecientes a las comunas de Til Til, Padre Hurtado, Maipú y Pudahuel. Para lograrlo, se han implementado mesas de trabajo permanentes integradas por agrupaciones comunitarias vecinas a las plantas y por personal de la empresa, con la colaboración de la ONG Fundación Casa de La Paz.</p> <p>Los objetivos de estas mesas son servir como instancias de diálogo y generación de confianzas, detectar de manera temprana eventuales problemas, dificultades y molestias, y promover el conocimiento mutuo. Entre sus principales resultados se cuenta el establecimiento de un espacio y una metodología de diálogo que permite el entendimiento y reduce el riesgo de conflictos.</p> | <p>Desde 1993, Aguas Andinas desarrolla estos talleres de gasfitería con el objetivo de capacitar a los clientes de la empresa sobre el uso responsable del agua, entregando conocimientos básicos de gasfitería. Las personas beneficiadas con este programa son dueñas de casa y jefes de hogar de comunas de escasos recursos.</p> <p>Los contenidos entregados en este programa abarcan temas relacionados con la empresa, como son: el ciclo integral del agua, la función del medidor y la revisión de la boleta. Al mismo tiempo, aborda aspectos más específicos, como reparación de tuberías, usos y elementos de artefactos sanitarios, instalación de llaves para agua potable y reparación y mantenimiento de desperfectos sanitarios más comunes.</p> |

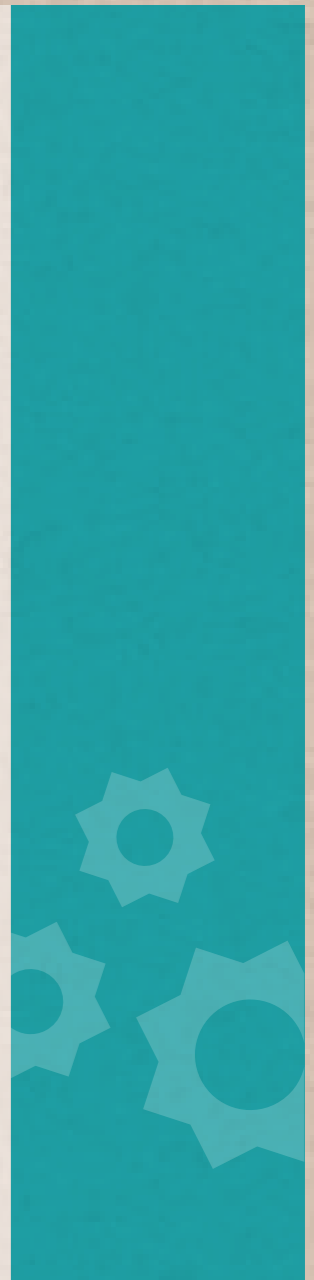
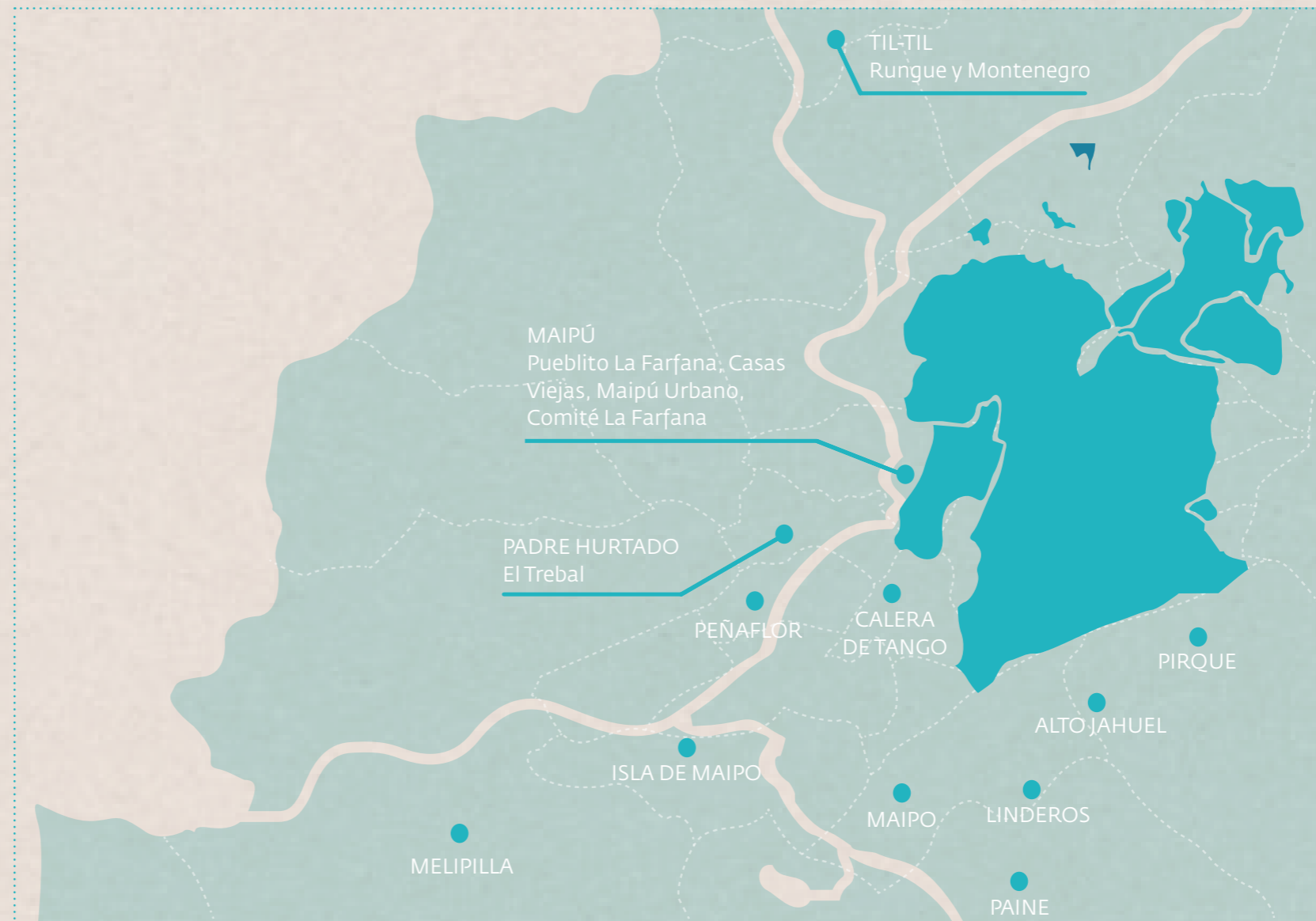


Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

Respecto al emplazamiento de las iniciativas mencionadas, Aguas Andinas desarrolla la mayor parte de sus programas en las diferentes comunas de Santiago, apostando por maximizar la contribución que hace la empresa en aspectos educacionales sobre el uso responsable del recurso hídrico, como también respecto al acceso al agua.

Por otra parte, existen programas como los Fondos Concursables y las Mesas de Trabajo, que se ejecutan particularmente en las zonas aledañas a las plantas de tratamiento de aguas servidas de la empresa, con el objeto de generar relaciones de confianza y mayor comunicación con las comunidades mayormente impactadas.

El siguiente mapa grafica las zonas donde la empresa desarrolla sus iniciativas con las comunidades aledañas a las plantas de tratamiento:

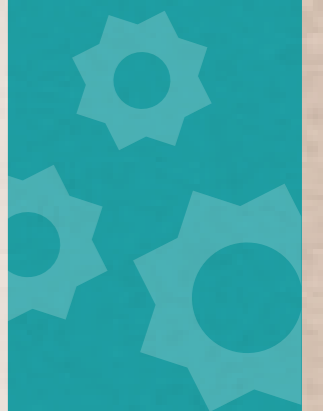


Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

Además de los programas específicos de trabajo con la comunidad, Aguas Andinas apoya variadas iniciativas sociales mediante el Programa de Auspicios y Donaciones. De esta forma, la Empresa responde a solicitudes de financiamiento de proyectos, las que son canalizadas a través de un comité integrado por el Gerente General, el Gerente Corporativo de Finanzas y Abastecimiento, el Gerente Corporativo de Comunicaciones y Desarrollo Organizacional, y el Gerente de Asuntos Corporativos.

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

Durante el año 2012, el monto total destinado a este programa fue de \$ 268.884.662 (pesos chilenos) y la mayoría de los fondos de las donaciones fueron destinados a fundaciones de apoyo a la cultura, representando el 67% del monto total destinado a estas causas.



Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

Impactos a la Comunidad (SO9; SO10)

En el marco de las mesas de trabajo que Aguas Andinas sostiene con las comunidades aledañas, la empresa ha definido a este grupo de interés como prioritario para su desempeño en materia de sostenibilidad. Es por ello que en forma preventiva se desarrollan proyectos para monitorear y disminuir los posibles impactos de intensidad media y baja que podrían ser provocados como consecuencia del tratamiento de aguas servidas y la disposición de biosólidos. Si bien dichos impactos pueden mitigarse mediante iniciativas concretas no pueden ser eliminados por completo.

Los principales impactos generados, y sus respectivos planes de mitigación, son los siguientes:

- **Emisión de olores:** Llegan a las comunidades por causa de los vientos o por el paso de camiones transportando residuos. Aguas Andinas mitiga estas externalidades negativas, utilizando catalizadores (tanto en plataformas de secado y camiones), traslado de biosólidos en camiones cerrados (estanco) y con un manejo especial de los biosólidos, que permite su secado más rápido.
- **Atracción de vectores:** El almacenamiento de lodos, la disposición de rellenos sanitarios y las "canchas de secado", pueden provocar en las comunidades posibles transmisiones de agentes infecciosos (roedores, moscas, mosquitos). La presencia de éstos se mitiga por medio de planes periódicos de fumigación, los cuales están regulados por un programa de control anual, el cual se ajusta a través de visitas periódicas de asesores expertos en la materia.

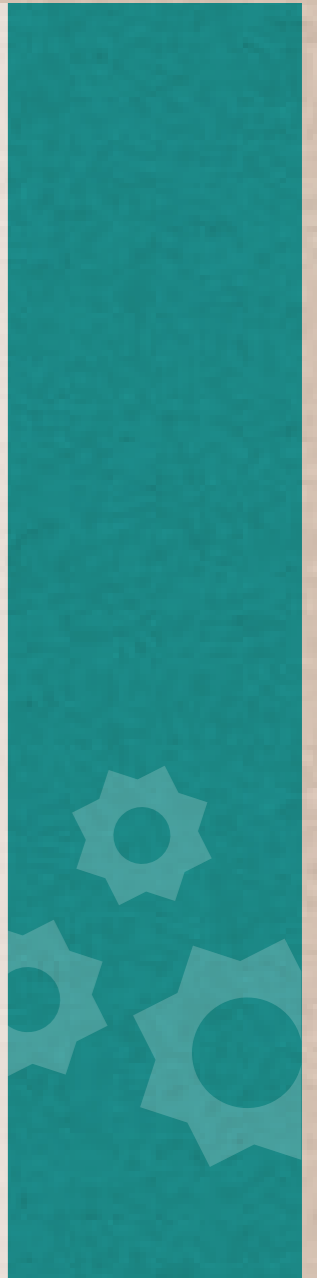
- **Generación de material particulado:** la Compañía ha puesto en práctica la reducción de la velocidad de camiones en caminos no asfaltados, y la compensación de emisiones, evaluando regularmente las de tipo PM10 que corresponden a partículas de polvo, cenizas, hollín, metal, cemento o polen, dispersas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

La intensidad de los impactos varía en razón del destino de los biosólidos y el impacto generado, tal como lo grafica la siguiente tabla:

| DESTINO DE BIOSÓLIDOS | IMPACTO GENERADO | INTENSIDAD DEL IMPACTO |
|------------------------|---|------------------------|
| Rellenos Sanitarios | Olores y Material Particulado | Baja |
| Monorelleno | Olores y Vectores | Media |
| CGIB El Rotal | Olores y Vectores | Baja |
| Reutilización Agrícola | Olores, vectores y Material particulado | Media |

Es importante destacar que el Monorrelleno de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal se cerró durante el año 2012, y a contar del 2013 se trabajará en la revegetalización de este pasivo, para reintegrarlo al paisaje del entorno. Con ello se elimina la emisión de olores de esta fuente y se incorpora un área verde a la comunidad.

Adicionalmente, se desarrolla un plan de comunicación con las comunidades vecinas a las plantas de tratamiento de aguas servidas. En este marco, se realizan estudios de percepción para conocer la opinión de sus habitantes, detectando cuáles son las principales expectativas y necesidades, con el fin de incorporarlas en la estrategia de gestión comunitaria de la Empresa. De esta manera, se logra minimizar los posibles impactos que podrían afectar el bienestar de estos grupos.



Contribución al DESARROLLO DE COMUNIDADES

II. Aporte de Aguas Andinas a la economía y al bienestar social (EC8, EC9)

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

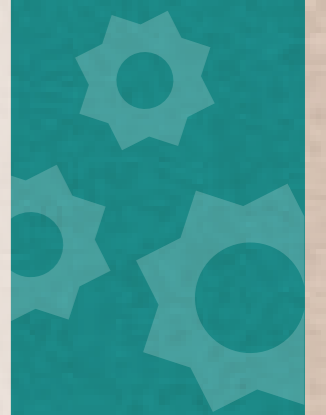
La contribución a través del ciclo integral del agua es uno de los aspectos más importantes para que cualquier sociedad funcione, sobre todo cuando la gestión realizada permite un adecuado equilibrio entre el desempeño de la empresa y su entorno.

Cabe remarcar que Aguas Andinas realiza el saneamiento de las aguas residuales generadas por los habitantes de sus áreas de concesión desde hace 10 años, permitiendo su restitución al medio ambiente con los estándares de la legislación vigente. En este sentido, el año 2012 la empresa finalizó su plan de saneamiento, con la construcción de la Planta Mapocho de Tratamiento de Aguas Servidas (ver capítulo Medioambiental).

Por otra parte, como activo colaborador del Programa Nacional de Agua Potable Rural desarrollado por la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas, Aguas Andinas contribuye para entregar suministro de agua potable en zonas

rurales de la Región Metropolitana, abarcando la totalidad de los sectores donde se encuentra presente.

Con ello, se genera indirectamente un impacto al mejorar la calidad de vida para los habitantes de estas localidades.





05

*Respetando
nuestro entorno*
MEDIOAMBIENTAL

Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

Enfoque de Gestión Medioambiental (EC2)

Para Aguas Andinas la preocupación por el medioambiente es uno de los aspectos más importantes de su gestión, pues la sostenibilidad del negocio depende en gran medida de cómo se logra un equilibrio entre la utilización del recurso hídrico y la operación de la empresa.

Un hito relevante del año fue el término de la construcción de la Planta Mapocho, que con su entrada en funcionamiento durante el año 2013 permitirá alcanzar el compromiso del 100% de la depuración de aguas servidas de la cuenca de Santiago.

El 2012 fue un año difícil, ya que la escasez de lluvia significó un desafío para la gestión del recurso hídrico. Sin embargo, a pesar de la sequía, se logró gestionar adecuadamente el nivel de los embalses, asegurando el funcionamiento de estos para dos años más (2013 y 2014). Para obtener esta disponibilidad de agua en un contexto de sequía, la empresa ha venido trabajando en el Comité de Sequía integrado por la Junta de Vigilancia del Río Maipo, las empresas eléctricas de la zona y los Canalistas del Río Maipo.

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

La compañía ha definido su enfoque precautorio en materia medioambiental a partir de su Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, donde involucra las siguientes actividades claves para el éxito del ciclo integral del agua:

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

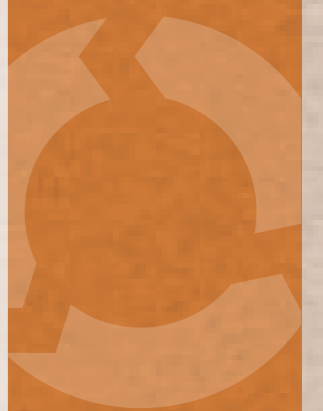
I. Ciclo integral y sostenible del Agua (EN1, EN8, EN9, EN21, EN22, EN25)

Para entender adecuadamente el *core* del negocio y cómo se relaciona directamente con el desempeño ambiental de Aguas Andinas, es fundamental aludir a las etapas del ciclo del agua que la compañía aborda en sus operaciones.

1) Captación y Producción de Agua Potable (EN1, EN8, EN9, EN10)

Aguas Andinas capta el agua desde fuentes superficiales y subterráneas. Las primeras corresponden a los ríos Maipo y Mapocho, mientras que las segundas son los acuíferos que presentes en la zona de concesión de la empresa, los que abastecen en menor medida a la cuenca de Santiago. Además, se incluye el suministro de agua municipal, lo cual representa un porcentaje mínimo de la captación. Por otro lado, la empresa no capta agua de fuentes pluviales.

La captación de agua cruda de las tres fuentes señaladas ha sido de 641,8 millones de m³ de aguas superficiales, 107,1 millones de m³ de aguas subterráneas y 0,6 millones de m³ correspondientes al suministro de agua municipal (SPAMA).



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

Dado que este proceso puede generar daños tanto en las fuentes como en su biodiversidad, existen tres de ellas que se consideran afectadas significativamente por Aguas Andinas. Es el caso del Río Maipo, Río Mapocho y Estero Arrayán, donde la captación es mayor al 25% de la fuente para cada uno de los casos.

| FUENTE AFECTADA SIGNIFICATIVAMENTE (EN 9) | CAPTACIÓN AÑO 2012 (M3) | VOLUMEN TOTAL DE LA FUENTE DE AGUA |
|---|-------------------------|------------------------------------|
| Río Maipo | 2.011.438.656 | 25,3% del caudal total |
| Río Mapocho | 83.004.252 | 49,5% del caudal total |
| Esteros Arrayán | 24.800.532 | 32,9% del caudal total |

En aguas residuales se captaron 432.613.771 m3, del tratamiento en plantas depuradoras se reutilizaron 1.492.570 m3 lo que equivale al 0,35% del volumen tratado.^(*)

El abastecimiento superficial de agua para Producción de agua Potable procede de las cuencas Maipo y Mapocho, estos afluentes son captados por las plantas de Complejo Vizcachas, La Florida y 12 instalaciones de menor tamaño distribuidas en la zona oriente de la capital, que luego de una serie de procesos químicos permiten eliminar la turbiedad e impurezas del agua cruda captada, entregando un producto seguro para el consumo humano. Los productos químicos usados se clasifican como químicos directos, aquellos que permanecen en el agua potable y como indirectos, aquellos que no lo hacen.

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

| MATERIAS PRIMAS NO RENOVABLES USADAS EN PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (EN 1) | | PESO O VOLUMEN UTILIZADO (KG) | |
|---|-------------------------|-------------------------------|-----------|
| MATERIAL DIRECTO/INDIRECTO | MATERIAL | 2011 | 2012 |
| Material directo | Cloro | 522.116 | 527.193 |
| | Hipoclorito Sódico | 748.129 | 684.567 |
| | Fluorsilicato Sódico | 52.923 | 48.231 |
| | Ácido Fluorsilícico | 1.332.410 | 1.282.333 |
| Material indirecto | Sulfato de Aluminio | 66.874 | 27.810 |
| | Polielectrolitos | 38.055 | 63.533 |
| | Cloruro Férrico | 714.670 | 1.053.462 |
| | Cal | 222.191 | 321.307 |
| | Permanganato de Potasio | 12.820 | 9.530 |
| | Sulfato Férrico | 849.304 | 803.091 |
| | Carbón Activado | 86.474 | 44.371 |
| | Cloruro de Sodio | 2.500 | |
| | Sulfato de Cobre | 6.000 | |

(**) Algunas de las materias primas no renovables utilizadas en el proceso de potabilización del agua tuvieron cambios significativos con respecto al año 2011. Podemos destacar la disminución en el uso de sulfato de aluminio (58,4%) y la baja en el uso de permanganato de potasio (25,6%) y de carbón activado (48,7%). A su vez, se generó un incremento considerable en el uso de polielectrolitos (66,9%), de cloruro férrico (47,4%), de Cal (44,6%). Además, se dejó de utilizar cloruro de sodio y sulfato de cobre durante el 2012.

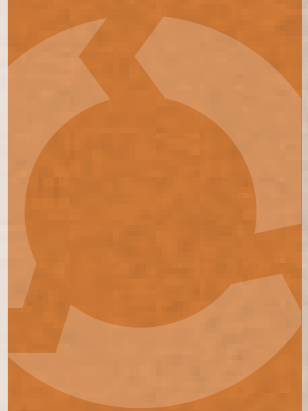
Para garantizar la disponibilidad de agua, la empresa ha dispuesto de las reservas de los Embalses de El Yeso (capacidad máxima de 220 millones de m3), Laguna Negra (600 millones de m3) y Laguna Lo Encañado (50 millones de m3).

2) Tratamiento de aguas servidas (EN1, EN22, EN21, EN25, EN5)

El proceso final del ciclo del agua es el tratamiento de las aguas servidas, el cual tiene como finalidad depurar las aguas residuales para dejarla en óptimas condiciones y así poder reintegrarlas a los cauces naturales. De esta manera, se busca minimizar los riesgos para la salud de las personas, brindando un medioambiente más seguro y sostenible para los habitantes de la cuenca de Santiago.

Este proceso es realizado por Aguas Andinas a través de dos grandes plantas de tratamiento en la región Metropolitana: El Trenal y La Farfana. Durante el período reportado destaca el término de la construcción de la Planta Mapocho, la cual aún no se encuentra operativa (etapa de marcha blanca). A estas instalaciones se le suman otras de menor envergadura ubicadas en zonas periféricas y en el sector nororiente de la región Metropolitana.

(*) La variación con respecto a 2011, no se considera relevante dentro del proceso.



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

100% DE SANEAMIENTO DE LA CUENCA DE SANTIAGO

El hito más importante del período informado fue el término de la construcción de la Planta Mapocho, la cual comenzará a operar durante el primer trimestre de 2013, convirtiendo a Santiago en la primera capital de América Latina en alcanzar el compromiso del 100% de la depuración de aguas servidas.

Localizada en la comuna de Padre Hurtado, Provincia de Talagante, en terrenos contiguos a la Planta de Tratamiento El Trebal, esta planta tiene una capacidad de tratamiento de 2,2 m³/s y la tecnología utilizada corresponde a lodos activados convencionales con digestión anaeróbica. Cabe destacar la incorporación de un proceso de hidrólisis térmica de lodos, que facilita su posterior digestión, como también la generación eléctrica utilizando el biogás producido para el funcionamiento de la misma planta. Además, contempla una unidad de pre tratamiento única para las plantas Trebal y Mapocho, con la posibilidad de poder tratar separadamente las cuencas norte y sur que abastecen a la instalación.

El plan de saneamiento del gran Santiago se inició en el año 2001 con la construcción de la planta de tratamiento de aguas servidas El Trebal. Luego, en el año 2003 se inauguró una de las cinco plantas más grandes del mundo, La Farfana. En total, el plan consideró una inversión aproximada de US\$ 1.000 millones por parte de la empresa.

En el mundo existen alrededor de 2.500.000 millones de personas que no tienen acceso a esta condición, lo que eleva las tasas de mortandad y las enfermedades, brindando una condición privilegiada a los habitantes de la región Metropolitana al contar con los más altos estándares de seguridad para el uso del agua.

En esta etapa del ciclo de vida del agua, la compañía emplea las siguientes materias primas para reintroducir las aguas servidas al medioambiente de manera segura para la población:

| MATERIAS PRIMAS USADAS EN TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS (EN1) | PESO O VOLUMEN ESTIMADO EN PRODUCTO FINAL (KG) | |
|---|--|-----------|
| | 2011 | 2012 |
| MATERIALES DE USO DIRECTO | | |
| Polielectrolito | 1.048.157 | 603.090 |
| Hidróxido de Cal | 6.651.394 | 416.451 |
| Hipoclorito | 446.302 | 536.115 |
| Cloro | 1.746.172 | 1.790.516 |
| Sulfato férrico | 13.893 | 631 |
| Sulfato de Aluminio | 49.400 | 0 |
| Cloruro férrico | 2.564.497 | 2.618.743 |
| Soda Caustica | 125.080 | 2.011.764 |
| Bicarbonato | 2.500 | |
| Matabisulfito | 300 | |
| Antiespumante | 43.625 | 22.186 |

(*) Las materias primas utilizadas para el tratamiento de aguas servidas, tuvieron cambios significativos respecto al año 2011. Podemos destacar la disminución en el uso de los siguientes compuestos: polielectrolitos (42,5%), hidróxido de cal (93,7%), sulfato férrico (95,5%) y antiespumante (49,1%). Además, del aumento en el uso de hipoclorito (20,1%). Por último, se dejó de utilizar: sulfato de aluminio, soda cáustica y bicarbonato.

Durante el proceso de tratamiento de aguas servidas se generan diferentes tipos de residuos. Estos se dividen en dos grandes categorías: los considerados no peligrosos, que pueden ser utilizados en rellenos sanitarios, monorellenos y aplicaciones agrícolas; y los peligrosos, los cuales deben ser dispuestos en lugares autorizados.

| | 2012 |
|------------------------------------|---------|
| PRODUCCIÓN ANUAL BIOSÓLIDOS (EN22) | 300.064 |
| La Farfana | 183.556 |
| El Trebol | 94.693 |
| Otras localidades | 21.815 |
| Destino de biosólidos | 300.064 |
| Rellenos Sanitarios | 142.533 |
| Monorelleno | 37.637 |
| CGIB El Rotal | 18.692 |
| Reutilización Agrícola | 101.182 |

En 2012 se generaron 300.064 toneladas de biosólidos, distribuidos entre las plantas de La Farfana (183.556), El Trebal (94.693) y otras localidades (21.815). De ese total, el 47,5% fue destinado a rellenos sanitarios, el 12,5% a monorellenos, el 6,3% derivó al Centro de Gestión Integral de Biosólidos (CGIB) El Rotal y el restante 33,7%, a reutilización agrícola.

Otros residuos considerados no peligrosos que se obtienen en el proceso son arenas, grasas y residuos de rejillas. La mayor cantidad de éstos se producen en la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal, representan el 70,1% del total de los residuos de este tipo (excluyendo biosólidos).

| TIPO DE RESIDUO NO PELIGROSO (EN22) | LA FARFANA | EL TREBAL |
|---|------------|-----------|
| Arenas | 1966 | 5362 |
| Grasas | 821 | 1044 |
| Residuos rejillas finas | 344 | 954 |
| Residuos rejillas medianas | 135 | 103 |
| Residuos gruesos | 677 | 363 |
| Residuos tamices | 1144 | 4104 |
| TOTAL Residuos no peligrosos (Toneladas) por planta | 5087 | 11930 |
| TOTAL Residuos no peligrosos (Toneladas) | | 17017 |

Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

Aguas Andinas realiza el vertido de sus aguas servidas tratadas donde 392.606.027m³ son aportados al río Mapocho, que corresponden al caudal tratado de salida de las Plantas La Farfana y El Trebal. El parámetro empleado para garantizar la calidad del agua residual es el cumplimiento del Decreto Supremo 90, que establece la “Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Líquidos de Aguas Marinas y Continentales Superficiales”.

| CANTIDAD DE AGUA DEPURADA (M3) (EN21) | |
|---------------------------------------|--------------------|
| El Trebal | 124.197.205 |
| La Farfana | 278.066.050 |
| Localidades | 30.350.517 |
| TOTAL | 432.613.771 |

(*) La cantidad de agua depurada de La Farfana y El Trebal respecto al caudal tratado de salida al Mapocho presenta un 2,3% de diferencia, producto de las pérdidas en el proceso.

Aguas Andinas no cuenta con puntos de descarga sobre áreas protegidas y/o ricas en biodiversidad, y durante el año 2012 no se produjeron vertidos significativos de residuos peligrosos que pudieran afectar cauces o espacios de esas características.

Además de los residuos directos que se obtienen del proceso de sanitización del agua, existen otros considerados peligrosos, como aceites, pilas y baterías encontrados en los desechos o que emplea la empresa. El tratamiento de estos elementos depende de empresas contratistas autorizadas, de acuerdo con la legislación vigente, se hacen cargo se hacen cargo de la disposición final de éstos.

A continuación, se presenta detalle de los residuos peligrosos:

| TIPO DE RESIDUO PELIGROSO (KILOGRAMOS) | MANTENIMIENTO | | ACAL | | OPERACIÓN PLANTAS | | SERVICIOS GENERALES | |
|--|---------------|--------------|-------------|------------|-------------------|-------------|-------------------------|---------------|
| | EL TREBAL | LA FARFANA | PTAS | PTAP | PTAS | PTAP | EDIFICIO CORPORATIVO | |
| Aceite usado (kg) | 8809 | 4806 | | | | | | |
| Aceite con refrigerante | | | | | | | | |
| Grasa contaminada | | | | | | | | |
| Batería de plomo | | 3720 | 1846 | | | | 227,76 | |
| Envases de aceite | | | | | | | | |
| Envases vacíos de sustancias peligrosas | 1975 | 556 | | 25 | 2620 | | | |
| Pilas | | | 4 | | | | | |
| Tubos fluorescentes | | 378 | 48 | | | | 60 | |
| Material contaminado con hidrocarburos y aceites | 239 | 19668 | 106 | | 90 | 7910 | | |
| EPP contaminados | | 33 | | | 166 | | | |
| Filtros aceite | | 218 | 21 | | | | | |
| Solventes | | | 11 | | | | | |
| Aerosoles | | 46 | | | | | | |
| Reactivos químicos | 4054 | 69 | | 117 | 3156 | | | |
| Ácidos (DQO) | | 205 | 70 | 7 | | | | |
| Sachet DPD cloro (kg) | | | | 138 | | | | |
| Vidrio contaminado | | | | 15 | | | | |
| Gollillas de plomo | | | 5 | | | | | |
| Tonner | | | | | | | | |
| Derrames por insumos químicos | | | | | 2510 | 25868 | | |
| Borras y Lodos acidos.(Est.IQ) | | | | | | 457 | | |
| Total | 15077 | 29717 | 3250 | 227 | 6087 | 2600 | 34235 | 287,76 |

(*) Las variaciones con respecto al 2011 se explican en un aumento de consumo de agua durante el periodo reportado. Esto, implica un aumento en la generación de residuos peligrosos debido a un aumento en los m³ de agua producida y depurada.

Durante el año 2012 las actividades desarrolladas por la empresa no generaron residuos peligrosos que fuesen tratados o dispuestos fuera de la frontera del país.



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

II. Planes de Emergencia para un Ciclo Integral sin interrupciones

Para garantizar el normal funcionamiento del servicio, Aguas Andinas ha dispuesto de un Plan General de Emergencias, el cual entrega un marco respecto a cómo la empresa va a enfrentar, reportar, mitigar y comunicar situaciones adversas de carácter natural o provocadas por terceros. Este plan está orientado a superar situaciones que puedan afectar procesos y/o infraestructura de la empresa, contemplando aspectos legales y alineándose a las exigencias establecidas por las certificaciones del sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO14001 y OHSAS 18001).

La tipología de las emergencias que la empresa enfrenta es la siguiente:

- Provocadas por sismo mayor o igual a 7° en la escala modificada de Mercalli.
- Provocadas por frentes meteorológicos: sequía, temporal y aluvión.
- Provocadas por acción desde, o hacia, terceros.
- Provocadas por fallas de infraestructuras operacionales y de sistemas.

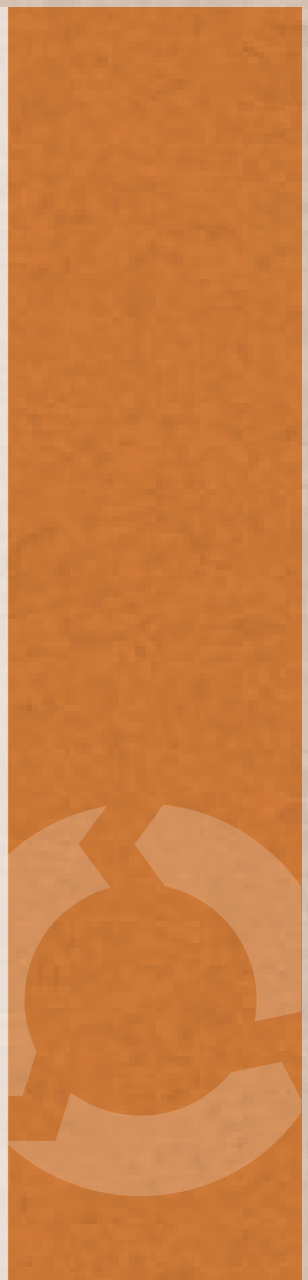
Este plan considera las situaciones que pudieran afectar directamente a las instalaciones productivas, entorpeciendo su normal funcionamiento y afectando el servicio prestado a los clientes de la compañía. Las operaciones contempladas por esta instrumento son las relacionadas con la producción, transporte y distribución de agua potable, además de recolección y depuración de aguas servidas.

Por otra parte, de este Plan General de Emergencias se derivan una serie de Planes Operativos específicos para enfrentar situaciones particulares, como lo son el Aumento de Turbiedad de Fuentes Superficiales, Evaluación Meteorológica y Abastecimiento Restringido, entre otros.

Cabe destacar que las acciones que emprende Aguas Andinas se realizan en directa coordinación con las autoridades públicas, tanto a nivel central como local, lo cual varía dependiendo del nivel de la

emergencia, como la naturaleza de la misma. Entre las autoridades con que Aguas Andinas se relaciona en estos escenarios, destacan la SISS, la ONEMI, la SEREMI de Salud de la Región Metropolitana, la Superintendencia y los municipios.

Finalmente, Aguas Andinas posee tres niveles de emergencia en razón del tipo de solución que debe aplicar para afrontarla:



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

III. Innovación y Desarrollo Sostenible (EN5, EN7)

La innovación es uno de los aspectos más difíciles de abordar desde el mundo empresarial, dado que en muchas ocasiones existe la creencia de que se deben generar grandes inversiones y el retorno será escaso. No obstante, para Aguas Andinas es un elemento fundamental, ya que le permite mejorar su desempeño en todos sus ámbitos de gestión. A continuación se señalan algunas de las iniciativas más destacadas en este plano:

Es por esto, que durante el 2012 se creó un equipo de trabajo al interior de la Gerencia de Operaciones con el fin de generar el Plan de Eficiencia Energética. Este, realizó una evaluación global a los proyectos relativos a la eficiencia energética que se desarrollaban aisladamente dentro de la empresa, como así también un levantamiento de la información disponible y la definición de puntos de control piloto a ser auditados energéticamente.

Dentro de las iniciativas realizadas por el comité durante el año podemos detallar las siguientes:

- Pre-auditorías energéticas: Medición de parámetros eléctricos en equipos de alto consumo energético y balance de energía en instalaciones pilotos.
- Definición de líneas base de consumo eléctrico en puntos piloto.
- Selección e instalación de equipos medidores de energía en Plantas Pilotos.

- Incorporación de remarcadores eléctricos, que permitan medir el consumo de energía en Plantas Piloto de manera más exacta.
- Mantención de difusores de aire en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas, para disminuir consumo energético asociado a la aireación de los reactores.

Resulta interesante destacar, que dos de los proyectos en curso, como son el cambio de bombas subterráneas y el de mantenimiento de difusores de aire en Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas han permitido, en conjunto, ahorros estimados en unos 6.700 GJ.

Entre los desafíos que deberá resolver el Comité de Eficiencia Energética, creado a inicios del 2013, está el elaborar una política energética transversal a la empresa, donde se incluya en cada proceso existente este concepto y el de propiciar la consolidación del Comité como ente técnico que entregue las directrices a los distintos equipos de trabajo, con el fin de hacer de Aguas Andinas una empresa cada vez más sustentable y eficiente.

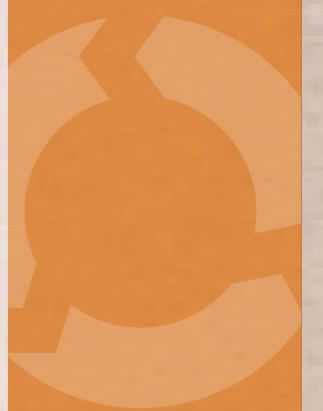
Otro de los objetivos de la empresa en el marco de la innovación es hacer más eficiente los procesos de producción de agua potable, de manera de poder hacer frente a la demanda de sus clientes en el corto plazo, sin que esto signifique cambios estructurales en los procesos de producción. Para esto surgió el programa de Gestión de la Demanda que busca reducir en 10 puntos porcentuales la pérdida real en el proceso de producción de agua potable para el año 2020. Como consecuencia de la

gestión se busca hacer más eficiente este proceso, sin aumentar las inversiones en crecimiento de plantas y disminuyendo los costos de operación. Todo esto mediante la medición meticulosa del agua generada y la reparación y mantenimiento de las instalaciones que permiten el proceso de potabilización del agua.

La planta Mapocho, cuya construcción finalizó el año 2012, posee entre sus características dos nuevas tecnologías: hidrólisis térmica y cogeneración. La primera orientada a obtener una mayor degradación de la materia orgánica y a aumentar la producción de biogás, mientras que la segunda permite quemar el biogás generado para producir energía.

Los avances en depuración de los últimos años han instalado nuevos desafíos en lo que respecta al tratamiento y disposición de residuos generados en las actividades de tratamiento, especialmente en la reducción y optimización de energía y la valorización de los diversos residuos generados en los procesos.

En esta línea, durante el 2012 se obtuvo financiamiento INNOVA para un proyecto que permitirá utilizar los residuos generados en las plantas de tratamiento (grasas y lodos primarios) para la generación de biodiésel. En este proyecto, se pretende evaluar el proceso a nivel experimental, en laboratorio, y a nivel piloto, en una Planta de Tratamiento de Aguas Servidas, considerando alternativas de transesterificación y de refinamiento post-proceso. De obtenerse buenos resultados este proyecto permitiría junto al beneficio ambiental de la valorización de un residuo, disponer de una fuente de energía y reducir la huella de carbono de la empresa.



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

Durante los últimos años las sequías que ha afectado a la zona centro norte de nuestro país ha sido una de las más importantes que hemos tenido que enfrentar. Una muestra de ello, son los niveles que alcanzó el Embalse El Yeso, llegando a 52 millones de m³, equivalente al 23,6% de su capacidad durante el año 2011. Es en dicho marco que el desafío para Aguas Andinas fue velar porque estas condiciones climáticas no afecten el normal desarrollo del ciclo integral del agua en la región Metropolitana.

Con este desafío en mente, Aguas Andinas con la finalidad de tener una visión integral respecto a las soluciones para proveer de un suministro seguro de agua potable, implementó el Comité de Sequía, instancia que integra todas las áreas de la compañía, y que involucró directamente a la gerencia general y la plana de gerentes corporativos a través de reuniones realizadas con periodicidad quincenal e incluso semanal.

De esta forma, se generaron una serie de iniciativas para incrementar el agua disponible en el embalse El Yeso, las que tuvieron como característica el trabajo coordinado con la Junta de Vigilancia del Río Maipo, los Canalistas del Río Maipo y las empresas eléctricas de la zona. Entre las que destacan la compra, préstamo y arriendo de derechos de agua a canalistas y empresas eléctricas de la zona; la realización de un plan de vigilancia para evitar robos de agua destinada a riegos ilegales, un plan de comunicaciones para promover el uso responsable del agua; un plan de obras de mitigación y un plan de reducción de pérdidas.

IV. Siendo eficientes para reducir nuestra huella de carbono ^(EN18, EN3, EN4)

Para la realización de una operación eficiente y sostenible, es fundamental gestionar las fuentes de energía, tanto desde el consumo de combustibles, como desde el impacto ambiental que se genera a partir de emisiones como consecuencia de las actividades de Aguas Andinas.

Se ha calculado la energía primaria utilizada en las operaciones de la compañía con el objetivo de buscar formas de disminuir el gasto, y así mitigar el impacto generado por las emisiones de CO₂ eq. Entre los combustibles no renovables el más utilizado es el diésel, tanto para uso de fuentes móviles (equivalente a 32.452 GJ) como para uso eléctrico (equivalente a 20.198 GJ). En el caso de autos y camionetas, se utilizó gasolina combustible, cuyo total equivale a 9.340 GJ.

Además de estas fuentes energéticas, la empresa produjo para su propio consumo el equivalente a 1.013.754 Gigajulios (GJ) de biogás, combustible que se genera en medios naturales o en dispositivos específicos por las reacciones de biodegradación de la materia orgánica, como la que existe en el tratamiento de lodos de las aguas servidas. De este combustible, clasificado entre las fuentes energéticas renovables, la compañía vendió el equivalente a 273.882 GJ.

Con todo, durante 2012, el consumo total de energía directa en Aguas Andinas ascendió a 1.075.744 GJ^(*).

^(*) Las variaciones con respecto al 2011 se explican en un aumento de consumo de agua durante el periodo reportado. Esto, implica un aumento en el consumo energético debido a un incremento en los m³ de agua producida y depurada.

Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

| TOTAL BIOGÁS | BIOGÁS A CALDERA | BIOGÁS A COGENERACIÓN | BIOGÁS A ANTORCHA |
|--------------|------------------|-----------------------|-------------------|
| Nm3/d | Nm3/d | Nm3/d | Nm3/d |
| 13.741.382 | 2.356.379 | 794.394 | 10.590.609 |

Debido a la producción de biogás y a su uso en calderas y en cogeneración, se ha logrado reducir y evitar emisiones de CO₂ al medioambiente por parte de las plantas de aguas servidas. Durante el período 2012, las emisiones reducidas correspondieron a 17.875 TON, mientras que las emisiones evitadas, a 34.340 TON. Se espera que estas cifras aumenten durante el año 2013, cuando se ponga en funcionamiento el proceso de cogeneración (electricidad y calor) de la planta de tratamiento de aguas servidas Trebal- Mapocho.

El consumo eléctrico de energía en Aguas Andinas, definido como indirecto debido a que se utiliza en actividades secundarias del proceso operativo, ascendió a 223.469.072 KWH^(*), lo que corresponde a 804.489 GJ. Para este año se reporta el consumo de Aguas Andinas y el consumo asignado a terceros.

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

| CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (EN4) | KWH | GJ |
|---|-------------|-----------|
| Producción de Tratamiento de agua potable | 93.163.461 | 335.388,5 |
| Plantas de Tratamiento de Aguas servidas | 15.232.481 | 54.836,9 |
| Otros procesos | 4.440.928 | 15.987,34 |
| Tratamiento de Aguas servidas a cargo de Terceros | 110.632.202 | 398.276 |
| Total | 223.469.072 | 804.489 |

(*) La variación en el consumo eléctrico con respecto al 2011, se puede explicar, entre otros factores, a un aumento en la productividad.

a) Huella de Carbono (EN16, EN17, EN20, EN19)

Como reflejo de su compromiso con el cuidado del medioambiente, desde el año 2008 Aguas Andinas calcula su huella de carbono. Para ello utiliza la metodología Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), la que contempla las emisiones derivadas del consumo energético, transporte y consumo de reactivos para todas las actividades del ciclo urbano del agua. En caso de las Estaciones Depuradoras de Aguas residuales, también se incluyen las emisiones derivadas de los procesos de tratamiento de aguas y fangos.

La huella de carbono de la Compañía corresponde a 188.910 TON CO₂ eq para el año 2012, siendo un 0,6% superior al 2011. Este aumento es consecuencia del tratamiento de aguas servidas, representando el 74,6% del total de las emisiones generadas por Aguas Andinas.

| FUENTE DE EMISIÓN (EN16) | 2011 | 2012 |
|-----------------------------------|---------|---------|
| Producción de Agua Potable | 22.358 | 21.261 |
| Transporte y Distribución de Agua | 20.935 | 21.987 |
| Alcantarillado | 2.326 | 2.222 |
| Edificios No Productivos | 2.197 | 2.569 |
| Tratamiento de Aguas Servidas | 139.936 | 140.870 |
| TOTAL (Ton de CO ₂) | 187.752 | 188.910 |

(*) No existen cambios significativos en las emisiones, respecto al año 2011

Las emisiones directas (Alcance 1) representan un 12,66% de las emisiones totales del 2012, mientras que las indirectas por consumo de energía eléctrica (Alcance 2), son las predominantes con un 45,2%. Para la definición de los alcances se consideró un enfoque de control operacional (GHG protocolo).

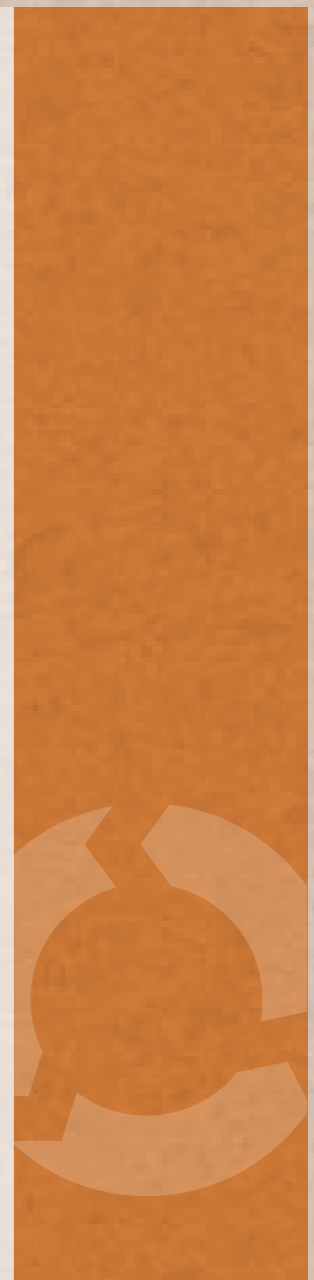
| FUENTE DE EMISIÓN (EN16) | TOTAL EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1) | | EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2: CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--------|---|--------|
| | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 |
| Producción de Agua Potable | 711 | 609 | 19.498 | 18.006 |
| Transporte y Distribución de Agua | 4.993 | 4.564 | 15.942 | 17.423 |
| Alcantarillado | 1.728 | 1.741 | 587 | 817 |
| Edificios No Productivos | 485 | 472 | 1.660 | 1.698 |
| Tratamiento de Aguas Servidas | 18.247 | 16.526 | 45.930 | 47.389 |
| TOTAL (Ton de CO ₂ eq) | 26.164 | 23.913 | 83.617 | 85.333 |

Las "otras emisiones indirectas" o Alcance 3 alcanzaron un total de 79.664 TON CO₂ eq, representando el 42,14% de las emisiones totales del año y un 48,28% de las emisiones indirectas.

| OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3) (EN17) | | |
|---|--------|--------|
| ETAPAS DEL CICLO DE AGUA | 2011 | 2012 |
| Producción Agua Potable | 2.149 | 2.647 |
| Transporte y Distribución del Agua | 0 | 0 |
| Alcantarillado | 11 | 11 |
| Edificios No Productivos | 51 | 51 |
| Tratamiento de Aguas Servidas | 75.759 | 76.955 |
| TOTAL (Ton CO ₂ eq) | 77.970 | 79.664 |

(*) No existen cambios significativos en las emisiones, respecto al año 2011

* El cálculo de la huella de CO₂ se basó en el enfoque de control operacional. Se consideran como emisiones directas aquellos productos de tareas de reparación y mantenimiento de redes (las realicen o no terceros) y el consumo de combustible de AA, AC y AM. No se considera el consumo de combustible de empresas no reguladas (ANAM, GyS, Ecoriles). En consecuencia, los valores de los consumos de combustibles reportados en el EN3 no coincidirán, debido a este criterio de reporte.



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

Son especialmente relevantes las que tienen lugar en las PTAS debido a las emisiones indirectas (post planta) de la línea de lodos y de agua. Lo anterior, debido al alto potencial de calentamiento global (GWP) del Óxido Nitroso (N₂O) presente, lo que tiene relación con el ciclo del nitrógeno en cada caso, y a las emisiones de CH₄ producto de la degradación de materia orgánica.

El aumento de las emisiones en el tratamiento de aguas servidas se justifica debido a la mayor presencia de Nitrógeno en efluente y al aumento de uso agrícola de los lodos.

Otros gases que afectan al medio ambiente son el óxido de nitrógeno (NO) y el óxido de azufre (SO), que se generan en las plantas de tratamiento El Trebal y La Farfana. Las emanaciones promedio de las plantas se reflejan en la siguiente tabla:

| EMISIONES FARFANA + TREBAL (EN ₂ O) | NO _x TON/AÑO | NO _x TON/AÑO |
|--|-------------------------|-------------------------|
| La Farfana | 1,8 | 2,6 |
| El Trebal | 2,6 | 0,6 |

*Promedio de las muestras anuales para la Farfana y El Trebal.

Una de las sustancias que afectan directamente a la capa de ozono, es el Monoclorodifluorometano, utilizado como gas refrigerante en los equipos de aire acondicionado. Durante el año 2012, se usaron 1,62 Ton, asociados al edificio corporativo de la empresa.

V. Mitigando nuestros impactos (EN₂₆)

Aguas Andinas realiza diversas iniciativas para mitigar los impactos ambientales provenientes de sus operaciones. Algunas de ellas son:

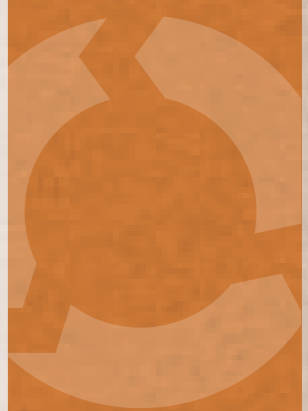
- Se culmina la construcción de la planta Mapocho y comienza un período de marcha blanca. Esta planta permitirá tratar el 100% de las aguas servidas de la Región Metropolitana, descontaminando hídricamente la totalidad de la cuenca.
- Puesta en marcha del emisario Farfana – Trebal, con lo que se produce el término de vertidos de aguas servidas al río Mapocho. Las aguas no tratadas se destinan a la Planta Mapocho para luego ser procesadas allí.
- Comienza la operación del proyecto Rutal, que permite recibir los biosólidos de la planta Mapocho - Trebal, aumentando la seguridad en la disposición de lodos que se originan en el 100 % del tratamiento de las aguas servidas de la región, los lodos serán dispuestos en lugares autorizados o utilizados para uso benéfico.

a) Impacto ambiental en el transporte (EN₂₉)

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

Las evaluaciones se encuentran determinadas a través de metodologías que son transversales a los ámbitos certificados de la compañía. Aguas Andinas no emite cantidades significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono, limitándose a posibles emisiones fugitivas de gases usados en los equipos de refrigeración de los edificios. Para la evaluación de impactos ambientales, la empresa dispone de una “Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impacto Ambiental”, mientras que para la identificación de los conceptos relacionados con seguridad y salud ocupacional existe la “Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)”. En Operaciones, las medidas de control o de mitigación de los incidentes se encuentran establecidas por los documentos generales de los recintos donde estos se desarrollen.

Durante 2012, las actividades de transporte significaron un total de 890.173 litros de diésel y 282.843 litros de gasolina. Se registró un aumento en las actividades de transporte en comparación con el período anterior, y en consecuencia, el consumo de diésel se incrementó en 13% y el de litros de gasolina, en 2%.



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

b) Impactos en la biodiversidad (EN11, EN12, EN13, EN14, EN15)

Aguas Andinas gestiona tres áreas ricas en biodiversidad que no se encuentran protegidas, y que están ubicadas en la Región Metropolitana. Corresponden al Parque Natural Aguas de Ramón, a la Laguna Medioambiental Planta La Fafana, y a El Canelo. Por su parte, la Laguna Negra y El Embalse El Yeso, siendo muy importantes para el suministro de agua para Santiago, no corresponden a sitios ricos en biodiversidad, por lo que no existen zonas protegidas que en la actualidad se encuentren impactadas con respecto a la biodiversidad.

Entre las diferentes iniciativas que Aguas Andinas realiza para contribuir a la protección del medioambiente y biodiversidad presente en la cuenca de Santiago se encuentra las Laguna Ambiental La Fafana y el Parque Aguas de Ramón.

Laguna Ambiental La Fafana

| ZONA | SUPERFICIE DEL CENTRO OPERATIVO |
|--|---------------------------------|
| Parque Natural Aguas de Ramón | 3.600 hectáreas |
| Embalse El Yeso | 1.142 hectáreas |
| Laguna Negra | 14.770 hectáreas |
| Laguna medioambiental Planta La Fafana | 15 hectáreas |
| El Canelo | 20 hectáreas |

Aguas Andinas, producto del estudio de impacto ambiental de la Planta de Tratamiento La Fafana, definió la construcción de la "Laguna Ambiental La Fafana", diseñada por la Unión de Ornitólogos de Chile (UNORCH) y que cuenta con una superficie total de 15 hectáreas.

La laguna es una ciénaga construida artificialmente, la cual alberga una gran variedad de aves, donde se registran una gran variedad de aves catalogadas como "raras". Entre estas se destacan el pato gargantillo,

pato cuchara, pato rinconero, pato real, pato colorado y el pato capuchino, entre otros.

Todos los meses se realiza un monitoreo de la flora y fauna, que incluye las condiciones físico-químicas y microbiológicas del agua. Además, se realizan dos muestreos mensuales sobre la diversidad y abundancia de aves acuáticas.

| ORDEN | NOMBRE COMÚN | ABUNDANCIA | ABUNDANCIA |
|------------------|------------------------|--------------|--------------|
| | | ABSOLUTA (N) | RELATIVA (%) |
| Anseriformes | Pato colorado | 5 | 2,1 |
| | Pato cuchara | 9 | 3,7 |
| | Pato gargantillo | 5 | 2,1 |
| | Pato jergón chico | 2 | 0,6 |
| | Pato jergón grande | 7 | 2,9 |
| | Pato rana pico delgado | 72 | 29,4 |
| | Pato rana pico ancho | 8 | 3,3 |
| Charadriiformes | Pato real | 7 | 2,9 |
| | Gaviota caguil | 9 | 3,5 |
| | Gaviota de Franklin | 27 | 10,9 |
| Gruiformes | Queltehue | 5 | 2,1 |
| | Tagua | 40 | 16,5 |
| | Tagua chica | 1 | 0,2 |
| Podicipediformes | Tagua frente roja | 12 | 4,9 |
| | Pimpollo | 7 | 2,7 |
| | Blanquillo | 30 | 12,3 |
| TOTAL | | 246 | 100 |

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

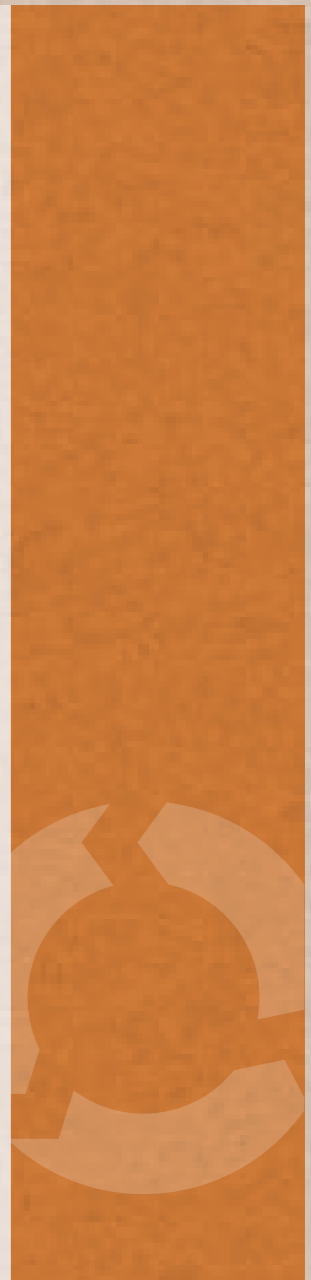
Parque Natural Aguas de Ramón

Este lugar forma parte de una red de parques naturales peri-urbanos que se encuentran en la precordillera de Santiago, dentro de los cuales el Parque Natural Aguas de Ramón es un aporte al bienestar y desarrollo de las personas que habitan la ciudad de Santiago, cuya superficie asciende a las 3.300 hectáreas. Este espacio fue creado el 3 de Julio de 2002 a través de un acuerdo con CORFO, la Asociación de Municipalidades Proyecto PROTEGE y CONAF con la finalidad de ser un lugar que promueva los valores de la vida al aire libre, la educación ambiental, la recreación, el turismo ecológico, el deporte y la conservación de la naturaleza en los habitantes de la cuenca de Santiago.

El parque tiene registradas más de 300 de las 398 especies de flora y fauna que son específicas de las áreas de menor altitud de la Cordillera de Los Andes.

Durante el período reportado no se registraron impactos significativos en la biodiversidad, hábitats naturales o en los espacios naturales tanto protegidos como no protegidos, que pudieran haberse derivado de las actividades de la empresa. En consecuencia, no se produjeron acciones de restauración en las áreas naturales que están bajo la administración de Aguas Andinas, ni tampoco en áreas cercanas a las operaciones.

En cuanto a los animales de las zonas afectadas por la labor de Aguas Andinas, de acuerdo a un estudio realizado por Aves Chile en la Laguna Ambiental de la Planta La Fafana, las aves de ambientes acuáticos encontradas a diciembre de 2012, fueron las siguientes:



Respetando nuestro entorno MEDIOAMBIENTAL

VI. Multas por el desempeño ambiental de Aguas Andinas (EN28)

Durante el 2012 a la empresa se le cursó una multa por su desempeño ambiental. Esta consistió en el eventual incumplimiento de una medida de mitigación del numeral 9.2 de la RCA N° 458-2001, que aprueba el Proyecto de la "Planta de Aguas Servidas La Farfana". La Comisión de Evaluación Ambiental (CEA) de la Región Metropolitana, inició un procedimiento de sanción en contra de Aguas Andinas, el cual se materializó en una multa de 500 UTM, la que fue impugnada por la empresa.

VII. Inversiones en el Medioambiente (EN30)

En materia de inversiones medioambientales, la empresa ha hecho grandes esfuerzos económicos por tener el mejor desempeño ambiental en pos de contribuir integralmente al desarrollo sostenible de la Región Metropolitana. Algunas de las inversiones del período 2012 son:

Planta Mapocho (US\$ 226 millones)^(*)

Esta instalación –que entrará en operación el primer trimestre del año 2013– forma parte de la infraestructura sanitaria contemplada en el Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago. Aportará una capacidad de tratamiento de 2,2 m³/s, con lo cual se alcanzará la meta del 100% del saneamiento de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Región Metropolitana.

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

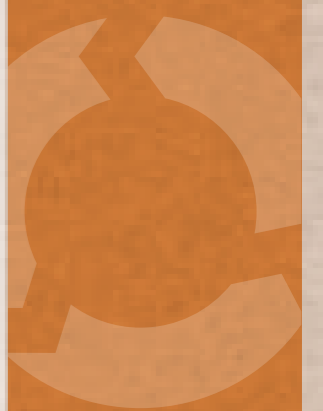
Centro de Gestión Integral de Biosólidos (US\$ 15 millones)^(*)

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

Gestión de la Demanda (MM\$ 570 millones)^(*)

Durante el 2012, el trabajo se focalizó en terminar el Plan de Fugas de la Zona Maipo, llegando a un índice de ANC del 29%, e implementar un Plan de Reducción del ANC en el sector Antonio Varas Bajo en el Gran Santiago, cuyo resultado final fue un ANC del 24% acumulado en 10 meses.

(*) Los valores corresponden al total de las obras y proyectos descritos. Referencia Estados Financieros, Nota 26





06

*Hacia una
cadena de*
SUMINISTROS
SUSTENTABLES

Hacia una cadena de SUMINISTRO SUSTENTABLE

Enfoque de Gestión con proveedores

El Grupo Aguas considera a sus proveedores y contratistas como aliados estratégicos de cara a los desafíos de la operación del ciclo integral del agua y con miras a brindar el mejor servicio al cliente. Además, promueve relaciones de confianza con este grupo de interés, comprometiéndose a asegurar la transparencia en los procesos de licitación, a mantener criterios objetivos de selección y a cumplir los contratos.

Bajo este enfoque, Aguas Andinas está desarrollando una serie de iniciativas orientadas a mejorar y alinear los estándares del negocio a lo largo de toda su cadena de suministro, de tal manera de fortalecer la sostenibilidad en la cadena de valor completa de la empresa.

Plan integral de proveedores

Este plan integral de proveedores, una de las principales iniciativas en cuanto a la relación con este grupo de interés, aspira a convertirse en una política de la compañía. En este marco, se definieron tres grandes objetivos:

- Definir un plan de trabajo que a futuro permita establecer un marco de relación con sus proveedores, definiendo los compromisos a mediano y largo plazo.
- Estandarizar los procesos internos que apuntan a implementar un sistema de registro, calificación, control y evaluación de proveedores, de manera de potenciar su imagen corporativa.

- Definir una política de proveedores enmarcada dentro de las políticas de RSE del Grupo Aguas.

Este plan en la práctica incorpora acciones concretas en cinco ámbitos:

- INTEGRACIÓN
- TRANSPARENCIA
- DESARROLLO DE PROVEEDORES
- CUMPLIMIENTO CON LOS PLAZOS
- SUBCONTRATACIÓN



Hacia una cadena de SUMINISTROS SUSTENTABLES

1) Integración

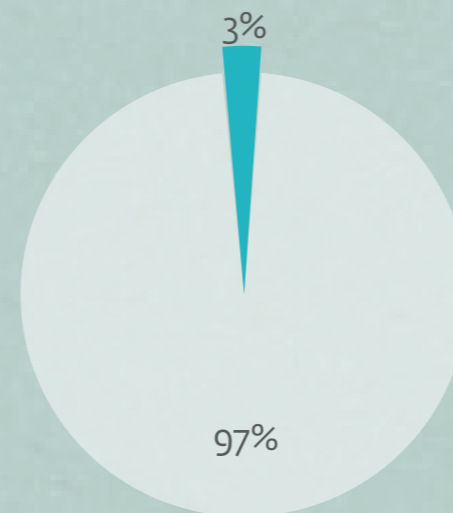
Los proveedores forman parte sustancial de la cadena de valor, y el objetivo es integrarlos a su estrategia de RSE. Para ello, Aguas Andinas busca difundir y alinear su misión, visión, valores y políticas en temas éticos, medio ambientales y de atención de clientes.

Las instancias de diálogo con sus proveedores se han gestado dentro del "Plan de Proveedores", y del "Plan de Excelencia" donde destaca el trabajo de reflexión, comunicación, diagnóstico y desarrollo, para implementar mejoras continuas de la gestión conjunta.

En el marco del "Plan de Excelencia" se ha incorporado como plan piloto a un proveedor estratégico de la compañía: Nueva Pacífico Sur (Npasur), empresa dedicada a la construcción que en nuestra empresa es la encargada del contrato de Especialidades de la Zona Operacional Antilco. Npasur se incorporó a este plan piloto para promover el trabajo colaborativo orientado a lograr la excelencia en las operaciones que se ejecutan de forma conjunta durante tres meses.

ENCUESTA PROVEEDORES GRUPO AGUAS (estudio de materialidad)

Según su experiencia, ¿recomendaría a Aguas Andinas como una buena empresa para relacionarse como proveedores?



■ SI
■ NO

En el marco del "Plan de Excelencia" se ha incorporado a modo de marcha blanca, a un proveedor estratégico de la empresa: Nueva Pacífico Sur (Npasur), empresa dedicada a la construcción encargada del contrato de Especialidades de la Zona Operacional Antilco. Npasur se incorporó a este plan piloto para promover el trabajo colaborativo orientado a lograr la excelencia en las operaciones que se ejecutan de forma conjunta durante tres meses.

Al respecto, Tomás Fernández, gerente general de Npasur sostiene:

"Lo mejor que nos ha pasado hasta el momento es que Aguas Andinas nos haya incorporado a su plan de excelencia. Esto habla muy bien de ambos. Ha sido un gran paso, comenzar a hacer un cambio en el pensamiento, en la metodología de trabajo, buscar mejoras continuas mutuas, escuchar la problemática de ellos y que ellos nos escuchen a nosotros.

El hecho de hacer un llamado telefónico antes, el evitar "un viaje perdido" ha significado un cambio importante. Esto se produce porque nos hemos sentado a pensar en las mejoras que podemos aplicar. Ha sido fundamental en esto el hecho de que ambos nos sentemos a pensar".

Hacia una cadena de SUMINISTROS SUSTENTABLES

2) Transparencia

En Junio del 2012 se implementó un sistema de registro de calificación y homologación de proveedores, que permite la estandarización de la información de los proveedores, y la optimización de las operaciones internas. Además, se puede obtener información en línea y actualizada de proveedores, favoreciendo los procesos de licitación y brindando mayores oportunidades de negocio a nuestros proveedores en la medida que este sistema otorga mayor visibilidad frente a otras empresas que puedan requerir sus servicios.

Con esta herramienta se logra una selección y homologación previa a la contratación de los proveedores, lo cual brinda mayor transparencia y oportunidades al proveedor, además de obtener un proceso más eficiente para Aguas Andinas. Desde el primero de enero de 2013 todos los proveedores y contratistas del Grupo Aguas tendrán que estar registrados en este sistema.

3) Desarrollo de proveedores

Para Aguas Andinas es de particular importancia que sus proveedores puedan alcanzar los más altos estándares de desempeño, por lo cual se ha definido la implementación del "Plan de Desarrollo de Proveedores PYMES" impulsado por CORFO, el cual apunta a desarrollar proveedores que no tienen las capacidades financieras ni técnicas pero que son relevantes para el negocio de la compañía. En este marco, durante el 2012 se han identificado a los proveedores estratégicos PYMES que tienen brechas de desarrollo para alcanzar los niveles de servicio y calidad, con los cuales se pretende trabajar en este programa.

El plan de trabajo con los proveedores de Aguas Andinas comprende dos fases: diagnóstico y desarrollo. En la primera, se busca identificar las principales brechas de las empresas proveedoras en la línea ambiental, de calidad, de gestión de riesgos y gestión administrativa.



Hacia una cadena de SUMINISTROS SUSTENTABLES

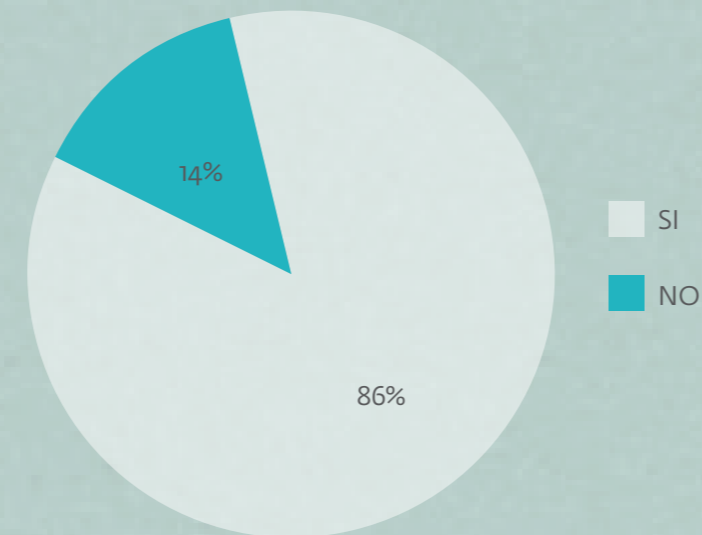
4) Cumplimiento con plazos establecidos

La empresa se ha propuesto cumplir con los plazos de pago y los montos establecidos en los contratos, esperando, a su vez, que las tareas encargadas a los proveedores sean entregadas a tiempo, y en las condiciones de calidad comprometidas.

Para involucrar a toda la organización en este desafío, incluyendo a los proveedores, se realizó una campaña informativa para uso de transferencias en cuenta corriente, que permiten mayor eficiencia y rapidez en la gestión de los procesos de facturación. Además, se encuentra en proceso de implementación una iniciativa que facilita el seguimiento de las facturas que emiten los proveedores, y la modificación de procesos internos.

ENCUESTA PROVEEDORES GRUPO AGUAS (Estudio de Materialidad)

¿Usted considera que Aguas Andinas cumple con los plazos de pago con sus proveedores?



5) Subcontratación

Para Aguas Andinas trabajar con proveedores que compartan los valores ligados al desarrollo sostenible y respeto al medio ambiente.

Para controlar y cumplir con la Ley de Subcontratación, la compañía implementó la Plataforma Control Laboral Clever. El proyecto se inició en 2011 con catorce contratistas del Área de Servicios Generales (mantención ascensores, climatización, aseo, entre otros) y en el año 2012 se incrementó a veinticuatro proveedores incluyendo servicios tales como alarmas y calderas. Además se incorporaron cuatro proveedores que realizan servicios eventuales y transversales solicitados por toda la empresa, y a auditores en terreno quienes verifican la información de la Plataforma y controlan la gestión de los contratistas. El objetivo es ampliar estos servicios al resto de los proveedores con contratos definidos como críticos.

Hacia una cadena de SUMINISTROS SUSTENTABLES

Seguridad de los proveedores

El "Reglamento Especial de Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas del Grupo Aguas y Empresas Relacionadas" identifica una serie de condiciones de seguridad para los contratistas en labores específicas, como los trabajos en espacios confinados, los realizados en carreteras, vías concesionadas o públicas, el transporte de materiales y de personal, los trabajos de excavación, el uso de maquinarias, herramientas y cables, el manejo de sustancias peligrosas y los trabajos en altura.

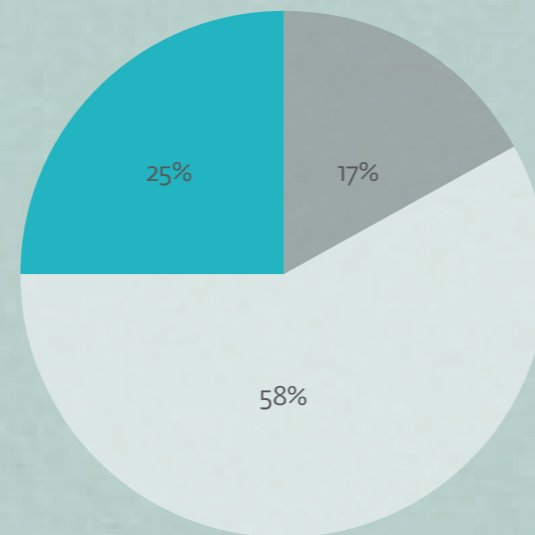
El Reglamento establece diversas instancias como medida de control, incluyendo reuniones de prevención de riesgos, evaluaciones de desempeño y protocolos de seguridad. El desafío es aplicar, permanentemente, los principios de transparencia y el fomento de las prácticas de sostenibilidad.

¿A QUIÉNES PROTEGE EL REGLAMENTO?

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

ENCUESTA PROVEEDORES GRUPO AGUAS

¿Está de acuerdo con la afirmación "Aguas Andinas vela por la seguridad de sus empresas proveedoras y contratistas"?



- Muy de acuerdo, de acuerdo
- Muy en desacuerdo, en desacuerdo
- No sé

Hacia una cadena de SUMINISTROS SUSTENTABLES

Proceso de compra a proveedores (EC6)

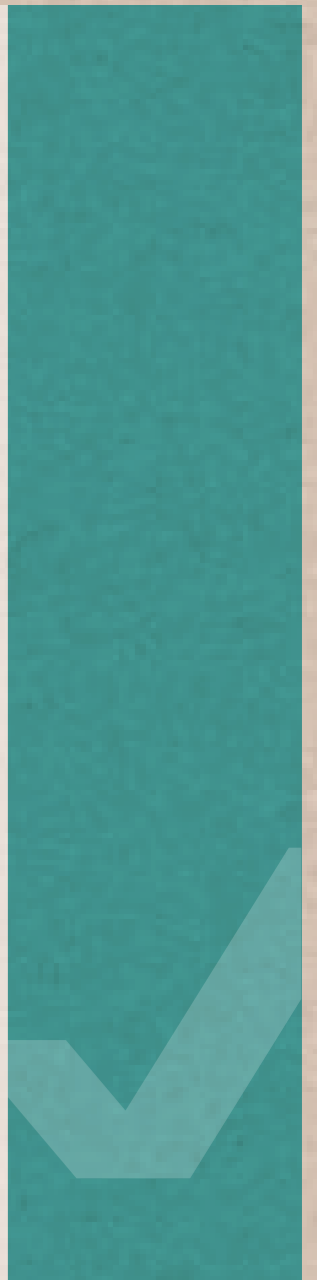
La política de compras valora tanto la optimización de los costos, como la transparencia. Además, tal como lo indica la legislación chilena, las compras o proyectos de montos superiores a 5.000 UF + IVA son licitadas en forma pública, y en ellas pueden participar tanto proveedores locales como extranjeros.

Durante 2012 las actividades operativas de Aguas Andinas correspondientes a proveedores significaron un monto total de \$168.364.252.258, de los cuales alrededor del 99% fueron asignados a proveedores nacionales, mientras que el resto (\$ 1.576.449.021) corresponden a operaciones en otros países.

| | EXTRANJERO | NACIONAL | TOTAL |
|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| Nº de Proveedores | 25 | 1.412 | 1.437 |
| Total | \$ 1.576.449.021 | \$ 168.364.252.258 | \$ 169.940.701.279 |
| Porcentaje | 0,928% | 99,072% | 100% |

El cuadro detalla algunas de las partidas más relevantes de proveedores sin alternativa de compra:

- **Energía:** proveedores de electricidad y gas.
- **Relleno Sanitario:** los proveedores no tienen alternativa local debido a que son los únicos que cuentan con autorización para el depósito de residuos.
- **Insumos Químicos:** corresponde al proveedor de Gas Cloro y Cloruro Férrico, único productor en Chile de este insumo.
- **Licencias:** corresponde a los fabricantes de los sistemas, por lo que no es posible efectuar la compra a otros proveedores.
- **Materiales Redes, Equipos y Mantenición:** proveedores fabricantes o representantes autorizados por los fabricantes para realizar las mantenciones de las maquinarias o equipos.
- **Otros:** no existe alternativa en el mercado que realice el servicio requerido.



Hacia una cadena de SUMINISTROS SUSTENTABLES

| PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS SIN ALTERNATIVA | | | |
|---|----------------|-------------------|-------------------|
| DETALLE | EXTRANJERO | NACIONAL | TOTAL |
| ENERGÍA | | \$ 7.583.218.307 | \$ 7.583.218.307 |
| LICENCIAS INFORMÁTICAS | \$ 155.745.635 | \$ 832.980.266 | \$ 988.725.901 |
| OTROS | \$ 42.279.458 | \$ 1.009.952.950 | \$ 1.052.232.408 |
| QUÍMICOS | | \$ 627.587.923 | \$ 627.587.923 |
| REDES, EQUIPOS Y MANTENCIÓN | \$ 69.346.173 | \$ 1.651.663.753 | \$ 1.721.009.926 |
| RELLENO SANITARIO | | \$ 1.767.419.767 | \$ 1.767.419.767 |
| Total general | \$ 267.371.266 | \$ 13.472.822.966 | \$ 13.740.194.232 |

Los proveedores que subcontratan colaboradores para obras y prestación de servicio tienen un alto impacto en el empleo local. Casi el 100% de la subcontratación de estos casos corresponde a empleo nacional.

| PESOS CHILENOS | | | |
|---|---------------|-------------------|-------------------|
| | EXTRANJERO | NACIONAL | TOTAL |
| Nº DE SUBCONTRATADOS | 1 | 89 | 90 |
| SUBCONTRATACIÓN DE COLABORADORES PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO) | \$ 35.590.894 | \$ 65.912.660.795 | \$ 65.948.251.689 |
| PROPORCIÓN | 0,05% | 99,95% | 100% |

Finalmente, durante el período reportado, Aguas Andinas realizó un 98,9% de las licitaciones y contratos de la empresa de forma pública, lo cual brinda condiciones de competitividad equitativa a todos los proveedores interesados en pertenecer a la cadena de suministro de la empresa.



07

LA RELACIÓN
*con nuestros
colaboradores*

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

Para nuestra empresa, la relación con los colaboradores es una prioridad, es por ello que siempre estamos buscando instancias para hacerlos partícipes de la gestión y para comunicarles las iniciativas que como empresa vamos tomando.

Uno de los aspectos más importantes de la gestión con los colaboradores de Aguas Andinas es el desarrollo interno, el cual se define como el resultado de una gestión basada en ambientes de trabajo que fomentan la iniciativa y la creatividad.

En ese sentido, las personas son consideradas como uno de los principales agentes de dicho desarrollo, y por ende, uno de los desafíos primordiales de la empresa es ofrecer las mejores condiciones laborales posibles.

En este marco, los beneficios que la empresa ofrece a sus colaboradores están basados en el mejoramiento de la calidad de vida, espacios de formación permanente y políticas de seguridad en todas las etapas del trabajo.

Otro aspecto relevante, es la participación de los colaboradores de la empresa en diferentes instancias, razón por la cual es promovida desde la representación colectiva a través de los mismos colaboradores. Como hecho relevante de ambas iniciativas, destaca la negociación de dos contratos de convenios colectivos, favoreciendo a los colaboradores con nuevos beneficios para ellos.

También se entrega oportunidad de participación a los colaboradores mediante El Plan de Excelencia y el Programa Da Vinci, que se ha convertido en la herramienta de comunicación y gestión de los programas que surgen por iniciativa de las distintas gerencias.

Otra iniciativa destacada del año 2012, es la implementación de las iniciativas del Plan Iguala, cuya consecuencia de ello ha derivado en que hoy somos una "Empresa Iguala".

Radiografía general de los trabajadores del Grupo Aguas (LA1; LA13; LA2; LA15)

En total, durante 2012 en el Grupo Aguas – considerando Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue – trabajaron 1.165 personas. La mayoría de ellos (1.019 trabajadores) corresponde a Aguas Andinas. Por su parte, el grupo más pequeño (20 colaboradores) corresponde a los trabajadores de Aguas Manquehue. Del total, 247 trabajadores son mujeres, y los restantes 918 son hombres.

Todos los colaboradores del Grupo Aguas están contratados a jornada completa, y la mayoría – correspondiente al 99,1% – se encuentran contratados de manera indefinida, sólo hay 11 colaboradores de la empresa que trabajan en un proyecto de eficiencia hidráulica que no tienen un contrato de este tipo. En cuanto a las funciones realizadas, la mayoría de los hombres de la compañía se desempeñan como operarios (32%) mientras que la mayoría de las mujeres desarrollan funciones ligadas a sus carreras, considerando que el 44% de ellas tienen cargos profesionales.

Aguas Andinas es descrita por sus propios colaboradores como una empresa estable para trabajar, y un lugar en el cual es posible desarrollarse tanto personal como profesionalmente. Muestra de ello es que el 56% del total de la dotación, es decir, la mayoría de los trabajadores, tiene entre 30 y 50 años, y el 34% de ellos, tiene más de 50 años de edad.

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

| DOTACIÓN (LA1) | | |
|------------------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres |
| AGUAS ANDINAS | 78% | 22% |
| AGUAS CORDILLERA | 88% | 12% |
| AGUAS MANQUEHUE | 80% | 20% |
| PROMEDIO | 79% | 21% |

| % DE HOMBRES Y MUJERES, POR ESTAMENTO EN CADA EMPRESA | | | | | | |
|---|---------------|---------|------------------|---------|-----------------|---------|
| | Aguas Andinas | | Aguas Cordillera | | Aguas Manquehue | |
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| EJECUTIVOS | 92% | 8% | 100% | 0% | - | - |
| JEFATURA | 70% | 30% | 82% | 18% | - | - |
| PROFESIONAL | 70% | 30% | 78% | 22% | 75% | 25% |
| TÉCNICO | 77% | 23% | 92% | 8% | 63% | 37% |
| ADMINISTRATIVO | 47% | 53% | 43% | 57% | - | - |
| OPERARIO | 97% | 3% | 100% | 0% | 100% | 0% |



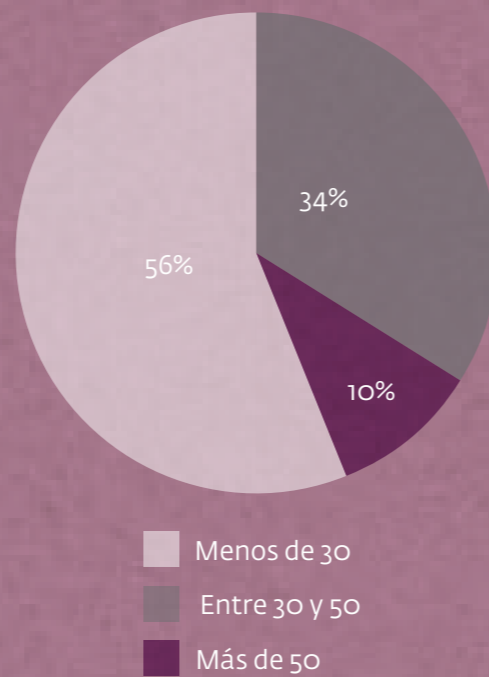
LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

La distribución de las funciones de trabajadores por edad establece que la mayoría de los colaboradores menores de 30 años trabajan de operarios y de profesionales; aquellos que tienen entre 30 y 50 años desarrollan funciones relacionadas con sus cargos profesionales; y los mayores de 50 se desempeñan como operarios, profesionales y técnicos. Finalmente, la mayoría de los cargos de ejecutivos y jefaturas, se encuentran concentrados en el rango de entre los 30 y 50 años, incluyendo también a los mayores de esa edad.

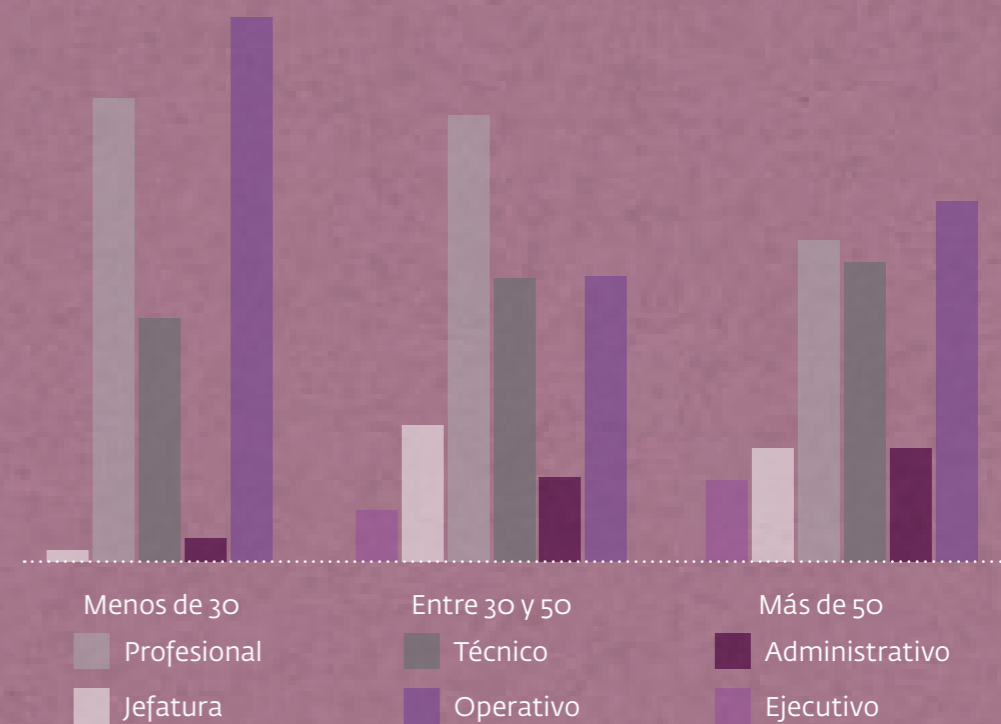
En Aguas Andinas entienden que el compromiso se construye y que un buen profesional se capacita. En ese sentido, uno de sus mayores desafíos tiene que ver con mantener a los jóvenes talentos en la empresa, gestionando un lugar de trabajo desafiante y que permita el crecimiento profesional. Durante 2012, el promedio de la rotación del personal fue de 8%, siendo los hombres, quienes dejaron la compañía en mayor proporción. En cuanto a las edades, la mayoría de los colaboradores que cesaron de participar en Aguas Andinas pertenece al tramo entre 30 y 50 años de edad.

Cabe destacar que existe un 100% de retorno por parte de las madres colaboradoras después de su postnatal. Una clara señal del equilibrio entre familia y trabajo que existe en nuestra compañía.

Colaboradores en el Grupo Aguas
(distribución por edad)



Colaboradores Grupo Aguas (Distribución por edad)



CONCENTRACIÓN DE ROTACIÓN POR EDAD

| | Número | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| MENORES DE 30 | 16 | 1% |
| ENTRE 30 Y 50 | 58 | 5% |
| MÁS DE 50 | 18 | 2% |
| TOTAL | 92 | 8% |

% ROTACIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO

| | Número | Porcentaje |
|---------|--------|------------|
| HOMBRES | 71 | 6% |
| MUJERES | 21 | 2% |
| TOTAL | 92 | 8% |

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

II. Gestión del desempeño y oportunidades de desarrollo profesional

Aguas Andinas entiende la calidad de vida laboral como una gestión integral de recursos humanos, que va más allá de un listado de beneficios para sus colaboradores. En ese sentido, promueve un equilibrio entre la vida laboral y familiar, fomenta el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades independiente del género, basándose en las capacidades y la experiencia de sus colaboradores.

Con el objetivo de cumplir con los desafíos recién descritos, Aguas Andinas se preocupa con especial atención de evaluar el desempeño de sus colaboradores, capacitarlos, generar oportunidades de innovación para que desarrollen sus potenciales y entregarles una remuneración justa. Para ello, se han diseñado planes y programas especiales.

a) Evaluación de desempeño (LA12)

El Grupo Aguas utiliza un procedimiento de evaluación de desempeño y de competencias, el cual incentiva el intercambio de información entre subordinados y jefaturas. En esta instancia se indaga acerca de las fortalezas y los aspectos por mejorar en cuanto a los conocimientos y habilidades para el adecuado desarrollo de las funciones de los colaboradores, o para asumir nuevas responsabilidades dentro de su cargo actual, o de otro. Esta evaluación, gestionada por la jefatura de Desarrollo Organizacional, se aplica a todos los trabajadores del Grupo y se divide en cuatro etapas:

● Autoevaluación, evaluación y supervisión

A partir de la revisión del propio colaborador en cuanto a su gestión y crecimiento durante el año, y luego de la valoración de su jefe directo, se elabora un Plan de Desarrollo Individual que identifica los aspectos relevantes para el período siguiente, proceso que luego es validado por un supervisor.

● Comités

Las distintas instancias colegiadas evalúan el desempeño de los trabajadores de gerencias, subgerencias, jefaturas, y supervisiones directas.

● Retroalimentación

Proceso online mediante el Sistema de Gestión del Desempeño Crecer en el que evaluadores y evaluados intercambian opiniones sobre el desarrollo y la evolución del desempeño de este último. Culmina una vez logrado un acuerdo sobre la evaluación y el Plan de Desarrollo Individual, con las firmas de ambas partes.

● Seguimiento

Incluye las acciones e información que permiten a los evaluados alcanzar las metas acordadas en forma efectiva.

POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Los siguientes son los aspectos evaluados por Grupo Aguas:

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

Durante 2012, el proceso de evaluación de desempeño se realizó de forma equitativa entre hombres y mujeres, y alcanzó al 92.8% de los trabajadores de Aguas Andinas.

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

Oportunidades de desarrollo profesional (LA10, LA11)

Para Aguas Andinas, la formación y el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores son herramientas primordiales para mejorar el desempeño en el trabajo y el desarrollo personal del individuo. El concepto de flexibilidad es clave dentro del diseño del Plan de Capacitación Anual, pues las actividades ofrecidas se adaptan a las necesidades de los propios colaboradores, desde la duración, módulos y contenidos. Y desde el desarrollo de capacidades, la empresa promueve que sus colaboradores propongan proyectos dentro de la organización, mediante instancias participativas de equipo.

Plan Anual de Capacitación

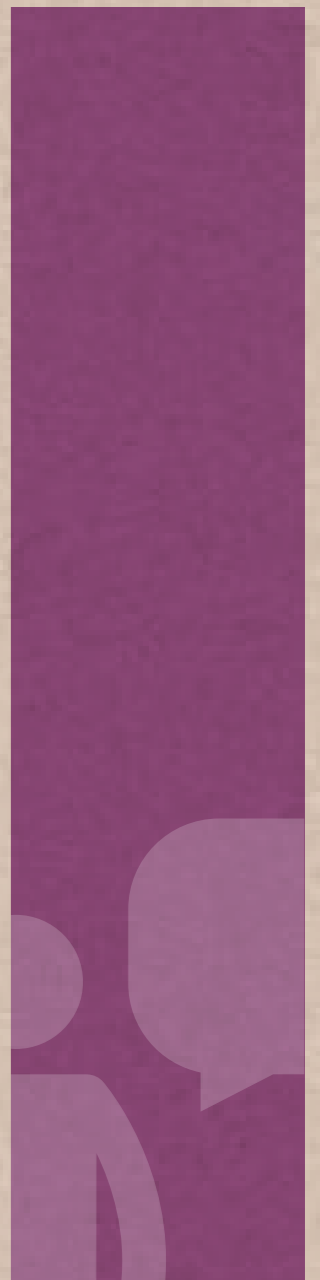
Durante 2012, hubo 2.094 asistencias a cursos de capacitaciones, por parte de los colaboradores de Aguas Andinas. Los cursos, que se ofrecieron en períodos específicos, o de acuerdo a la demanda de los propios colaboradores, se pueden agrupar en los siguientes temas:

- Calidad
- Formaciones varias
- Habilidades blandas
- Idiomas
- Medio Ambiente
- Seguridad y prevención de Riesgo Laborales
- Actividades propias de la Empresa
- Otras

Con respecto a la cobertura por estamento, fueron los profesionales, técnicos y operarios los que más horas de capacitación recibieron. Las capacitaciones en formación de habilidades blandas y en seguridad y prevención de riesgos, fueron recibidas por la mayoría de los colaboradores de la empresa.

| CATEGORÍA | GÉNERO | Nº DE HORAS DE FORMACIÓN TOTALES |
|----------------|-----------|----------------------------------|
| Ejecutivos | Femenino | 160 |
| | Masculino | 2.252,84 |
| Total | | 2.412,84 |
| Jefatura | Femenino | 1.592,63 |
| | Masculino | 3.262,48 |
| Total | | 4.955,11 |
| Profesional | Femenino | 7.208,86 |
| | Masculino | 11.031,07 |
| Total | | 18.239,93 |
| Técnico | Femenino | 2.233,84 |
| | Masculino | 10.590,17 |
| Total | | 12.842,01 |
| Administrativo | Femenino | 2.852,86 |
| | Masculino | 3.171,24 |
| Total | | 6.024,1 |
| Operario | Femenino | 100,08 |
| | Masculino | 8.774,65 |
| Total | | 8.864,73 |
| Total General | | 53.330,72 |

| ÁREA TEMÁTICA | Nº DE HORAS FORMADAS | Nº ASISTENTES |
|---|----------------------|---------------|
| Calidad | 449 | 101 |
| Formación varias | 32.414,23 | 741 |
| Habilidades blandas | 3.449,01 | 311 |
| Idiomas | 2.278,11 | 37 |
| Medio ambiental | 572 | 8 |
| Riesgo Laborales | 3.275,53 | 299 |
| Sobre la actividad propia de la Empresa | 2.710,88 | 175 |
| Otras | 8.181,96 | 422 |
| Total general | 53.330,72 | 2094 |



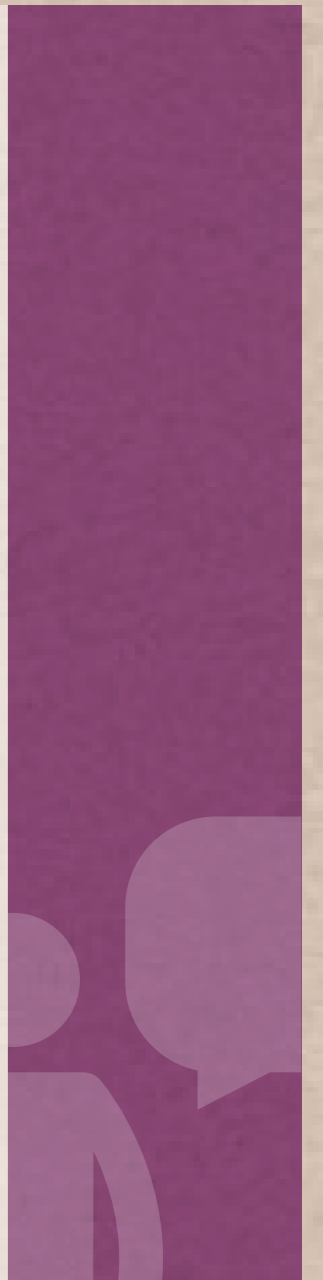
LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

Plan de gestión de proyectos Da Vinci

Da Vinci se define como un plan de gestión de proyectos y de comunicación, que pretende impulsar la creación de nuevas iniciativas dentro de la compañía a través del uso de una herramienta web colaborativa que agiliza el trabajo en equipo y facilita la puesta en común del conocimiento en un único lugar compartido. Los proyectos que gestiona el Plan Da Vinci pueden tener distintos orígenes, desde una idea propia del colaborador hasta una decisión de la gerencia general que tiene por objetivo promover algún tema en específico. Sin embargo, la idea central es dar visibilidad y potenciar aquellos proyectos que generan valor añadido a la empresa, sobre todo aquellos que son transversales e implican la participación activa de diferentes áreas corporativas.

Este plan tiene 2 grandes vertientes:








- **Canal comunicacional:** Los proyectos que se desarrollan bajo el paraguas Da Vinci se destacan en los diversos medios de comunicación internos habituales (Revista Corporativa, Intranet, etc.), así como a través de un Newsletter propio mensual, con el objetivo de darles visibilidad ante el conjunto de la organización, resaltando de manera especial a los colaboradores que participan en ellos. De esta forma, se busca trasladar al conjunto de trabajadores una visión lo más completa e integral posible de la compañía, sus actividades, retos y desafíos.
- **Gestión de Proyectos:** La herramienta web permite el trabajo colaborativo de los equipos de la mano de foros de debate, wikis y bibliotecas documentales conjuntas que permiten desarrollar ideas, debatir conceptos, organizar la información, y en definitiva, trabajar, de forma asíncrona y colectiva. Se trata de introducir de gradualmente nuevas formas de trabajo que ayuden a eficientar los procesos habituales y faciliten el intercambio del conocimiento entre los colaboradores.



LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

El Plan Da Vinci, está compuesto por 30 proyectos, agrupados en 7 iniciativas:

El Comité de Seguimiento del Da Vinci se reúne mensualmente y está compuesto por el gerente general y los gerentes corporativos de Aguas Andinas. Dicho comité realiza un seguimiento general de la evolución de los proyectos y se ocupa de brindar el necesario apoyo para lograr una exitosa ejecución de los mismos. Debido a la naturaleza temporal de muchos de los proyectos, y de la abierta disposición a acoger nuevas iniciativas relevantes, Da Vinci es una estructura viva, cuyo contenido cambia a medida que avanza el año. En este momento, está compuesto por 30 proyectos, agrupados en 7 iniciativas:

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>EFICIENCIA</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia hidráulica • Programa de excelencia • Derechos de agua • Eficiencia energética • Gastos generales • Optimización CCO • Oficina sin papel | <p>TECNOLOGÍA</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Virtual • Intranet • Seguridad de la información • Herramienta Colaborativa |
| <p>CRECIMIENTO</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos servicios | <p>SUSTENTABILIDAD</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión del Plan de Saneamiento • Programa Educativo • Ética Corporativa • Biosólidos • Marco Regulatorio • Continuidad de Negocio • ESSAL en el Colegio • Buenos Vecinos ESSAL |
| <p>CALIDAD</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Contratistas en Atención al Cliente • Procesos de Calidad ISO • Fuentes Subterráneas • Limpieza de Tuberías de Agua Potable • Muestreo Remoto de Agua Potable | <p>PERSONAS</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Equilibra • Desarrollo del Talento • Ausentismo |
| | | <p>SEGURIDAD LABORAL</p>  | <p>PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención del Riesgo Laboral • Gestión Continua Seguridad |

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

Remuneraciones y beneficios (LA14; EC5; LA3; EC3)

Si bien Aguas Andinas no posee una Política de Remuneraciones definida, este tema se contempla en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el cual establece los derechos, obligaciones y prohibiciones a las que deben sujetarse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa. Además, indica que la renta de los trabajadores de Aguas Andinas se relaciona con su estamento o nivel salarial, y enfatiza que el modelo de movilidad interna prioriza la búsqueda de candidatos al interior de la organización toda vez que se genera una vacante.

El Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad se enmarca dentro de las disposiciones dadas por la legislación chilena en materia laboral. Entre otros elementos, indica que los trabajadores recibirán un sueldo base, asignaciones, bonificaciones y demás beneficios establecidos en sus contratos, sean colectivos o individuales, y que el monto mensual no podrá ser inferior al ingreso mínimo vigente si la jornada es completa, o a la parte proporcional, en caso de ser parcial.

Salario y género (LA14; EC5)

En Aguas Andinas, no se producen diferencias entre los sueldos bases de hombres y mujeres ante similar cargo y experiencia. Lo anterior demuestra que Aguas Andinas no discrimina por género, y busca el equilibrio salarial entre sus trabajadores.

Remuneraciones Grupo Aguas (salarios base por estamento y género)

| | FEMENINO | MASCULINO | TOTAL GENERAL |
|----------------|-----------|-----------|---------------|
| Ejecutivos | 4.513.937 | 4.866.905 | 4.837.491 |
| Jefatura | 2.476.565 | 2.833.456 | 2.731.487 |
| Profesional | 1.620.648 | 1.913.356 | 1.826.184 |
| Técnico | 1.011.710 | 1.191.343 | 1.153.746 |
| Administrativo | 1.167.191 | 979.312 | 1.080.297 |
| Operario | 826.085 | 933.889 | 931.407 |
| Total general | 1.512.570 | 1.533.573 | 1.529.047 |

Remuneraciones Grupo Aguas (salarios base por oficinas y género)

| | FEMENINO | MASCULINO | TOTAL GENERAL |
|----------------------|-----------|-----------|---------------|
| Agencias | 1.097.109 | 1.183.064 | 1.135.458 |
| Edificio Corporativo | 1.745.882 | 2.148.363 | 2.019.386 |
| Oficinas Zonales | 1.191.466 | 1.365.992 | 1.335.450 |
| Plantas | 1.301.882 | 1.137.552 | 1.156.580 |
| Recintos | 1.324.698 | 1.183.463 | 1.189.909 |
| Total general | 1.512.570 | 1.532.394 | 1.528.119 |

LA RELACIÓN CON nuestros colaboradores

La remuneración mínima mensual obtenida por los colaboradores del Grupo Aguas incluye sueldo base más gratificación bordeando los \$441.102 en el caso de las mujeres cuyas funciones son principalmente la atención al cliente, y los \$388.059 o en el caso de los hombres, que en su mayoría realizan funciones de operador. Ambos montos corresponden a más del doble del salario mínimo legal.



Beneficios adicionales (LA3)

Además de las remuneraciones, el modelo de compensaciones del Grupo Aguas incluye beneficios para todos sus colaboradores. Estos son:

- Seguro Complementario de Salud y Vida.** Seguro de vida con coberturas para muertes accidentales y naturales que beneficia a todos los trabajadores del Grupo. Además, cada colaborador y sus cargas legales reciben seguros complementarios de salud o catastróficos, según sus contratos colectivos o individuales vigentes. Con el objetivo de facilitar los procesos de trámites y reembolsos, en el Área de Servicios a las Personas se ha dispuesto un módulo con una ejecutiva del seguro.
- Vacuna Antigripal.** Anualmente, entre los meses de abril y mayo, se procede a vacunar contra la influenza estacional a todo el personal que voluntariamente lo desee.
- Cabañas San Gabriel.** La empresa ofrece a sus trabajadores 7 cabañas ubicadas en el Cajón del Maipo, completamente equipadas con capacidad de entre 8 a 13 personas. El recinto cuenta con 3 piscinas disponibles durante la época de verano (entre noviembre y marzo) a la cual tienen acceso todos los visitantes.
- Saludo de Cumpleaños.** En el mes del cumpleaños de cada trabajador se le entrega de una tarjeta de saludo y un vale por una torta (o similar) que se podrá hacer efectiva en una pastelería previamente establecida.
- Alimentación.** El Grupo Aguas entrega a sus colaboradores el beneficio de alimento en dos modalidades distintas, a elección del trabajador: dinero en la liquidación de sueldos o Ticket Restaurante.
- Punto Café.** Habilitación de un casino para aquellos trabajadores que desean almorzar en el edificio corporativo y en los diferentes recintos.
- Becas Escolares.** Se entrega un monto previamente definido a todos los trabajadores que postulan a estas becas y que cumplen con los requisitos. Este beneficio varía de acuerdo a cada empresa del grupo.
- Licencias Médicas.** Las empresas del Grupo subsidian los primeros tres días de licencia médica.
- Descanso Compensatorio.** Aquellos trabajadores que deban prolongar su jornada de trabajo o que les fuere requerido trabajar en forma extraordinaria gozarán de 10 horas de descanso, contadas desde el término del trabajo extraordinario hasta el inicio de la siguiente jornada de trabajo.
- Plan Colectivo Isapre.** La empresa mantiene un convenio – que ofrece condiciones preferenciales respecto a las del mercado – con la Isapre Colmena Golden Cross. Además, en el Área de Servicio a las Personas se ha dispuesto un módulo para sus ejecutivas, facilitando así la entrega de bonos y trámites generales.

(*) Este valor corresponde al sueldo base nacional (valor 2012 \$193.000) más la gratificación mensual (se calcula en base a la siguiente fórmula $(4,65 \times 193.000) / 12$)

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

- **Fiesta Familiar.** La empresa organiza una fiesta de Navidad en Fantasilandia para los hijos de sus trabajadores, la que considera uso de instalaciones y juegos, alimentación, regalos y espectáculos.
- **Regalo de Navidad.** Entrega una tarjeta canjeable en una tienda comercial con valores diferenciados dependiendo del número de cargas legales que mantiene cada trabajador.
- **Asignación de Cargas Discapacitadas.** Consiste en un bono que se le entrega a cada trabajador que tenga una carga familiar que sufra alguna forma de discapacidad.
- **Semana Entretenida.** Consiste en actividades que promueven el deporte y la diversión. Diariamente participan aproximadamente 80 hijos de los trabajadores del Grupo, entre 5 y 14 años de edad.
- **Baile Entrenido.** Actividad cofinanciada donde un profesor realiza clases a colaboradoras en dependencias de la empresa. La actividad se realiza tres veces por semana en el Edificio Corporativo.
- **Fiesta Anual.** Durante diciembre se realiza la Fiesta Anual del Grupo Aguas, a la que se invita a la totalidad de los colaboradores. Consta de un cóctel y una cena de gala con espectáculo y baile en la que se premia a los colaboradores destacados por distintas iniciativas y se entrega un regalo a todos los invitados.

Además, durante el año 2012 se sumaron dos nuevos beneficios:

- **Gimnasia de Pausa.** Ayuda a promover y prevenir lesiones de carácter postural y enfermedades profesionales.
- **Convenios extraordinarios con gimnasios.** Otorga precios preferenciales en relación al mercado, para el trabajador y su grupo familiar, en cualquier sucursal de la cadena de gimnasios asociada.

Además, Aguas Andinas ha solicitado un estudio para identificar cuáles son los beneficios entregados por las grandes empresas del país en pos de comparar el desempeño de la compañía en este ámbito. Dicho estudio arrojó que el Grupo Aguas brinda la totalidad de beneficios que entregan las grandes empresas en el país.

Uno de los principales desafíos que enfrenta Aguas Andinas en relación a los beneficios que brinda a sus colaboradores, está en la comunicación de estos en pos de que efectivamente sean aprovechados al máximo. En este sentido, hay beneficios que tienen una mayor valoración por parte de los colaboradores, como es el Seguro Complementario de Salud, el cual cubre satisfactoriamente una de las necesidades más sensibles para la población chilena.



LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

CONVENIOS PARA COLABORADORES

Centros Recreacionales:

Para que puedan asistir todos los trabajadores y sus cargas legales, sin costo alguno. Existen cuatro centros en convenio, cada uno cuenta con piscinas, áreas verdes y espacios para hacer asados.

Convenio de Reordenamiento de Deuda con BBVA:

Tiene como finalidad solucionar problemas de endeudamiento, consolidando deudas en una sola entidad, disminuyendo así la carga financiera mensual.

Convenio Oncológico con Fundación Arturo López Pérez:

Otorga la oportunidad a todos los colaboradores y a sus familias de contar con un apoyo clínico de primer nivel y a precios preferenciales, en caso de diagnóstico de cáncer.

Convenio de Seguros de Automóviles:

Consiste en precios preferenciales a los que pueden acceder todos los colaboradores a través de la corredora asociada.

Convenio de Telefonía Celular con Entel PCS:

Planes corporativos con condiciones únicas, preferenciales para los colaboradores.

Convenios con diferentes centros de salud:

Precios preferenciales para todos los trabajadores del grupo y su familia directa.

Jubilación anticipada ^(EC3)

Uno de los grandes desafíos para la sociedad chilena es enfrentar de la mejor forma posible el envejecimiento de la población sin perder su dinamismo económico. Es por ello que Aguas Andinas ha desarrollado el Programa Proyecta, el cual brinda la posibilidad de realizar una jubilación anticipada a aquellos trabajadores que están próximos a finalizar su vida laboral. A través de este programa, Aguas Andinas asesora en temas previsionales y asume el pago de un seguro catastrófico y del costo del programa de salud del trabajador con su Isapre, hasta que cumple la edad legal de jubilación. Durante el 2012, fueron nueve las personas beneficiadas con este programa, el cual tuvo un costo anual de \$349.914.652.

PROGRAMA PROYECTA

Plan de Retiro Voluntario por Jubilación Anticipada, que consiste en que Aguas Andinas complementa la jubilación de la persona con un seguro catastrófico y el costo del programa de salud del trabajador con su ISAPRE, hasta que el individuo cumple la edad legal de jubilación.

Participación e integración

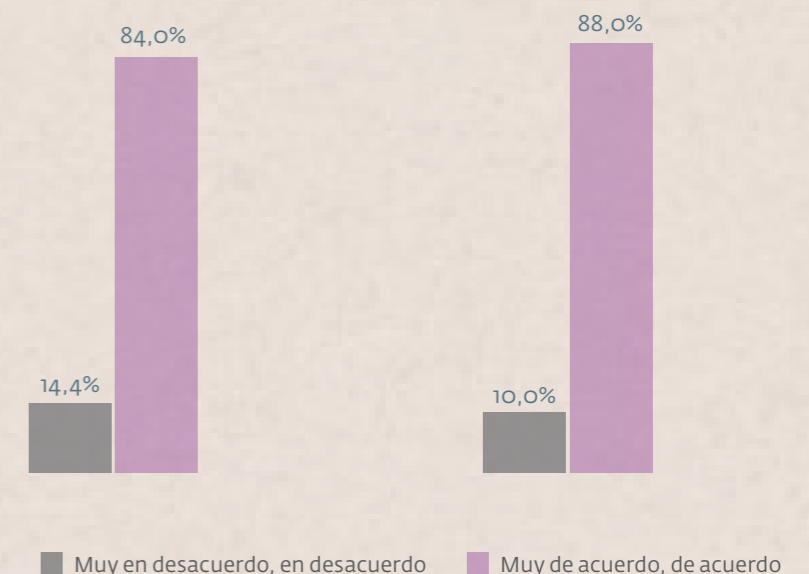
Aguas Andinas es la suma de sus colaboradores, son ellos quienes trabajan día a día para entregar un servicio vital a los clientes, y quienes desde su conocimiento específico pueden aportar para una mejor gestión de la empresa. En ese sentido, la empresa posibilita la participación de sus colaboradores a través de los

sindicatos, ha instalado iniciativas para generar una cultura de equidad de género, además de incentivar el involucramiento directo de los colaboradores en la gestión de cada una de sus áreas de trabajo.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente afirmación?

Me siento identificado con la forma de trabajo de esta empresa.

Me siento orgulloso de trabajar en esta empresa.



LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

a) Sindicatos y convenios colectivos (LA4, LA5)

En Aguas Andinas la relación con los seis sindicatos existentes se lleva de forma cordial, sosteniendo procesos de negociación colectiva anualmente. A su vez, el rol que tienen los sindicatos como agentes canalizadores de las preocupaciones y necesidades de los trabajadores es muy importante, por lo que gestionar adecuadamente esta relación es clave para el buen desempeño de Aguas Andinas en su conjunto. Durante el período reportado se concretaron dos instancias de negociación colectiva por parte de los sindicatos, los que derivaron en la adquisición de dos nuevos beneficios: Gimnasia de Pausa y Convenios extraordinarios con gimnasios.

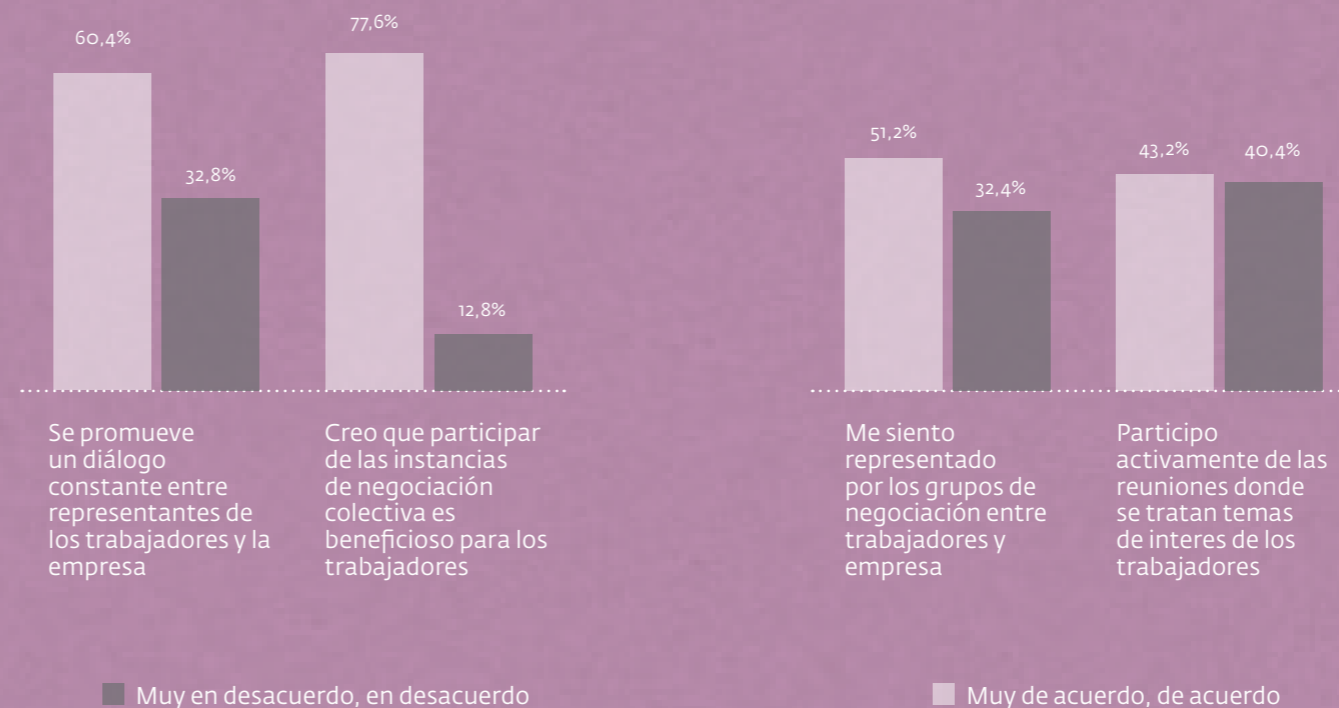
| SINDICATO | Nº DE COLABORADORES SUSCRITOS AL 2011 | PORCENTAJE RESPECTO DEL TOTAL DE LA PLANILLA DE COLABORADORES | Nº DE COLABORADORES SUSCRITOS AL 2012 | PORCENTAJE RESPECTO DEL TOTAL DE LA PLANILLA DE COLABORADORES |
|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| Sindicatos 1 y 2 Aguas Andinas | 480 | 41,6% | 453 | 38,9% |
| Sindicato de profesionales y técnicos Aguas Andinas | 277 | 24,0% | 270 | 23,2% |
| Sindicato 1 Aguas Cordillera y Manquehue | 31 | 2,7% | 28 | 2,4% |
| Sindicato 2 Aguas Cordillera y Manquehue | 65 | 5,6% | 64 | 5,5% |
| Sindicato de trabajadores y supervisores Aguas Cordillera y Manquehue | 47 | 4,1% | 46 | 3,9% |
| Totales | 900 | 77,9% | 861 | 73,9% |

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

Nunca, ni durante el período informado, ni en los años anteriores se han producido incidentes donde el derecho a la libre asociación se haya visto amenazado. Tampoco se han detectado actividades que conlleven riesgos respecto de la libertad de asociación.

Uno de los aspectos que más preocupación genera a los sindicatos tiene que ver con las desvinculaciones de trabajadores. Es por ello que la política de Aguas Andinas con respecto a la desvinculación del personal por necesidades de la empresa, consiste en entregar la notificación cancelando una indemnización sustitutiva por el mes de aviso previo, y se les informa a los dirigentes sindicales una vez notificado el afiliado. Por su parte – y según lo establecido en los Contratos Colectivos – los cambios de turnos, recintos u otros realizados de forma masiva, son informados previamente a los dirigentes de modo de negociar compensaciones en caso de que las hubiera. Estos cambios debiesen estar resueltos al menos un mes antes de que empiecen a operar.

Encuesta a trabajadores grupo Aguas (Estudio de materialidad)
¿Que tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?



LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

b) Plan de Excelencia

Durante el mes de Agosto del año 2012, Aguas Andinas dio inicio al Plan de Excelencia, iniciativa que busca consolidar la calidad, eficiencia y seguridad laboral al interior de la empresa. Esta es una iniciativa orientada a la gestión del cambio organizacional, a través de cambios graduales, por lo cual se definió la realización de una etapa piloto como fase inicial del plan, la cual incorporó cuatro áreas internas y un proveedor externo. Luego de esta fase, la extensión de la metodología al resto de la empresa se hará en etapas de "olas", las que se repetirán durante un año y medio en el resto de las áreas de Aguas Andinas. Para el cumplimiento de este plan es clave el involucramiento de los colaboradores como agentes de cambio.

En cada área transformada se realiza un diagnóstico de los procesos clave y un levantamiento de información, con lo cual se diseña un plan de trabajo. De esta forma se da inicio a la transformación del área con la medición de indicadores en términos de eficiencia, calidad y seguridad.

En su fase piloto, el plan dispuso de 12 colaboradores capacitados como agentes de cambio, que con el apoyo de la alta dirección de Aguas Andinas realizaron la primera "ola" de trabajo en Noviembre de 2012.

La metodología del Plan de Excelencia comprende tres dimensiones clave:

Una de las características más potentes del plan es el rol activo que tienen que tener los colaboradores para instalar las mejoras de cada área de trabajo, participando de reuniones semanales en pos de incorporar mejoras prácticas para generar un desempeño más eficiente del área involucrada.

Sistemas
Operativos
*¿cómo
trabajan?*

Infraestructura
de Gestión
*Rendimiento
productivo*

Cultura y
Mentalidades
*Cambios
culturales*



Colaboradores

c) Equidad de Género

La igualdad de participación y de trato es uno de los compromisos más relevantes de Aguas Andinas con sus colaboradores. La empresa es consciente que – cuantitativamente – las mujeres son minoría al interior de la organización. Es por esto que el Programa Iguala resulta tan importante para su gestión, motivando la disminución de brechas que afectan el desempeño de quienes son un aporte fundamental en la empresa, particularmente en la relación con nuestros clientes.

Debido a la implementación de 13 medidas que establece la norma chilena de igualdad de género y conciliación, Aguas Andinas ha sido reconocida como “Empresa Iguala”, por su promoción a la equidad e igualdad de oportunidades entre sus trabajadores y trabajadoras, certificándose con el Sello Iguala Conciliación, el que es otorgado por el SERNAM (Servicio Nacional de la Mujer).

El Programa Iguala

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

Acoso laboral

Uno de los hitos del año 2012 fue el lanzamiento del Protocolo en Materia de Acoso Laboral, importante iniciativa con respecto a la dignidad de las personas. Este protocolo enuncia los principios que rigen al Grupo Aguas en la prevención y eliminación de las actitudes y conductas de acoso y discriminación, incluyendo el derecho a un ambiente de respeto en el trabajo, a la reputación laboral y personal, al tratamiento discreto de las situaciones sancionadas.

Protocolo en Materia de Acoso Laboral

Este documento, lanzado en enero de 2012, indica una serie de definiciones, derechos y obligaciones para combatir distintas formas de acoso, incluyendo el sexual.

La premisa de este documento es que todas las personas en la organización, y especialmente aquellas con autoridad sobre otras, deben asumir la responsabilidad de evitar cualquier comportamiento o actitud de naturaleza o connotación sexual, o en relación al sexo de otra persona, que sean o puedan resultar ofensivas, humillantes o intimidatorias. Al mismo tiempo, se incita a actuar de forma adecuada y solidaria ante dichas situaciones, informando a quienes corresponda y apoyando a quienes las sufran. En este marco, se explicitan las prohibiciones sobre conductas sexuales verbales, no verbales y físicas, así como conductas discriminatorias hacia las mujeres en el trabajo.

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

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

IV. Seguridad e Higiene

El grupo Aguas Andinas mantiene un compromiso permanente con sus colaboradores, contratistas, visitantes y con la comunidad, orientado a promocionar un lugar de trabajo con condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas.

Aguas Andinas se preocupa de facilitar a sus colaboradores todas las medidas necesarias para que puedan desempeñarse de la mejor manera en su trabajo. Es por eso que el comité Paritario y las medidas de seguridad son prioritarios.

REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

En cumplimiento con lo estipulado por la legislación laboral chilena, en 2007 Aguas Andinas elaboró un "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad", el cual establece los derechos, obligaciones y prohibiciones a los que deben sujetarse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa. Incluye, además, las normas tendientes a preservar su integridad física, síquica y social, protegiendo los bienes de la empresa bajo la premisa de que estas disposiciones permitirán entregar un eficiente servicio a la comunidad.

Entre los tópicos desarrollados en el ámbito del orden se encuentran los relativos a materias de regulación laboral, como la incorporación de nuevos trabajadores, contratos y jornadas de trabajo, remuneraciones, permisos y feriados, investigación y sanción del acoso sexual, y mecanismos de petición, reclamo, consulta y sugerencia.

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

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



LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

a) Comité Paritario (LA6)

En Aguas Andinas existen trece Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, algunos formados en conformidad a los requisitos legales, y otros de manera voluntaria. Representan a la totalidad de la mano de obra, y están administrados por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

En estos comités participan tres representantes titulares (y tres suplentes) designados de empresas, así como tres representantes titulares (y tres suplentes) de trabajadores, elegidos por votación.

Los Comités Paritarios están distribuidos en los siguientes recintos:

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

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

Además, la empresa manifiesta su interés por estos asuntos mediante la implementación de normativas aplicadas en sus bases administrativas. En este contexto, se exige el cumplimiento de lo estipulado en la Ley N° 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y junto con ello los contratistas son incluidos en los esfuerzos por cumplir con la legislación vigente en torno al trabajo infantil.

Las principales funciones de un Comité Paritario son asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección; vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de las medidas de prevención, higiene y seguridad; investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa; indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales, y promover la realización de cursos de capacitación profesional para los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa.

b) Seguridad en lo que hacemos (LA7, HR7, LA8)

Como parte de sus políticas de sostenibilidad, la empresa se esfuerza por identificar, evaluar y controlar los riesgos relacionados con sus procesos y actividades, basado en el cumplimiento de la legislación vigente, reglamentaciones y otros requisitos aplicables a la seguridad y salud ocupacional.

Este enfoque, avalado por el Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Medioambiente, o Sistema de Gestión Integrado (SGI), permite establecer medidas de control aplicables a los riesgos críticos, con el objetivo de llevar al mínimo la ocurrencia de accidentes laborales. En el año 2006, cuando se actualizó la certificación OHSAS 18001 que permite identificar peligros y evaluar riesgos, así como a partir de la Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medioambiente, se generaron instancias destinadas a cumplir con los objetivos basados en un modelo preventivo.

La relevancia que la empresa le da a la seguridad de los trabajadores se manifiesta en un aspecto que es clave para movilizar esta preocupación al interior de la organización: la evaluación de desempeño. Este instrumento cuenta con una serie de aspectos variables que se evalúan, dentro de los cuales está la tasa de accidentes, lo cual permite compartir la responsabilidad en la búsqueda de tener cero accidentes en la operación de Aguas Andinas.

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

LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

| DÍAS PERDIDOS AL AÑO (POR FILIAL) | |
|-----------------------------------|-----|
| Aguas Andinas | 311 |
| Aguas Cordillera | 13 |
| Aguas Manquehue | 0 |

| TASA DE SINIESTRALIDAD % (POR FILIAL) | |
|---------------------------------------|----|
| Aguas Andinas | 31 |
| Aguas Cordillera | 9 |
| Aguas Manquehue | 0 |

| TASA DE ACCIDENTABILIDAD % (POR FILIAL) | |
|---|------|
| Aguas Andinas | 2 |
| Aguas Cordillera | 3,05 |
| Aguas Manquehue | 0 |

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



LA RELACIÓN CON *nuestros colaboradores*

Seguridad en contratos colectivos ^(LA9)

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

- Bonificaciones de Salud. La empresa cubre a través de un seguro complementario de salud aquellas prestaciones individualizadas en el anexo 2 del contrato colectivo.
- Fondo de Garantía y Préstamos Médico: Aguas Andinas administra este dinero para otorgar préstamos médicos a los trabajadores pertenecientes al fondo. Además, entrega cartas de garantía, cuya finalidad es asegurar la atención comprometiéndola a la empresa con el pago a la prestadora de salud.
- Comisión de Salud: Integrada por representantes de la empresa y de los sindicatos, quienes velan representantes de la empresa y de los sindicatos quienes velan por buenas prácticas de salud. Sus atribuciones están explicitadas en el contrato colectivo.
- Temas de Seguridad Ocupacional. El contrato colectivo hace mención a la "Ropa de Seguridad", señalando el estricto cumplimiento de la legislación vigente en lo referido a seguridad, higiene y prevención de riesgos respecto de cargos, funciones, vestuarios, cantidades y frecuencias.
- Elemento de protección personal EPP. La empresa proporciona todos los elementos de protección personal de acuerdo al cargo de cada trabajador, como por ejemplo guantes, lentes, casco, antiparras, bloqueador solar y jabón desinfectante.

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

Potenciales riesgos de los colaboradores

Los trabajadores de Aguas Andinas se ven expuestos a riesgos potenciales, según la labor que estos realizan. Por lo tanto, con el objetivo de evitar cualquier tipo de accidente en el trabajo, el Grupo Aguas, enmarcado en el plan estratégico de Prevención de Riesgos Laborales, ha impulsado acciones tendientes a mejorar aún más el nivel de seguridad de mejorar aún más el nivel de seguridad de sus instalaciones y operaciones a fin de favorecer a los trabajadores. Estas acciones son detectadas a través de la matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control.

Algunos de los potenciales accidentes podrían relacionarse con la posibilidad de contraer lesiones musculares y tendinosas producto del levantamiento manual de cargas y agentes biológicos, o por la exposición a aguas servidas.

Si bien no existen tareas identificadas que puedan provocar eventuales lesiones músculo esqueléticas, para prevenir este tipo de accidentes la compañía generó iniciativas concretas en beneficio de sus colaboradores:

1. Mecanismos y herramientas que permitan disminuir los eventuales esfuerzos realizados por los colaboradores, ya sea para una apertura de tapa de cámara o válvula de compuertas de acueductos.

2. Se impulsaron grupos de trabajo, para levantar las condiciones de instalaciones y sobre esto generar mejoras de las condiciones de seguridad de recintos productivos y no productivos.
3. Se generaron videos de formación, tendientes a fortalecer el auto cuidado y mejorar la percepción del riesgo.
4. Se utilizan como palanca de retroalimentación, las reuniones semanales de prevención de riesgos laborales, además de las propias del espacio generado en el proyecto de plan de excelencia que ha impulsado la compañía. Este plan permite tener presente con mayor frecuencia los temas de seguridad, siendo los propios trabajadores quienes proponen medidas de control.

Potenciales riesgos

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

- Operadores de Plantas de Producción de Agua Potable
- Mantenedor de Equipos
- Mantenedor Mecánico
- Operador de Transporte de Agua Potable
- Operadores de Planta de Tratamiento de Aguas Servidas
- Operadores de Mantenimiento de Redes de Aguas Servidas



- Ejecutivos de Atención en Terreno de Aguas Servidas
- Operador de Red de Agua Potable

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

Formación en prevención

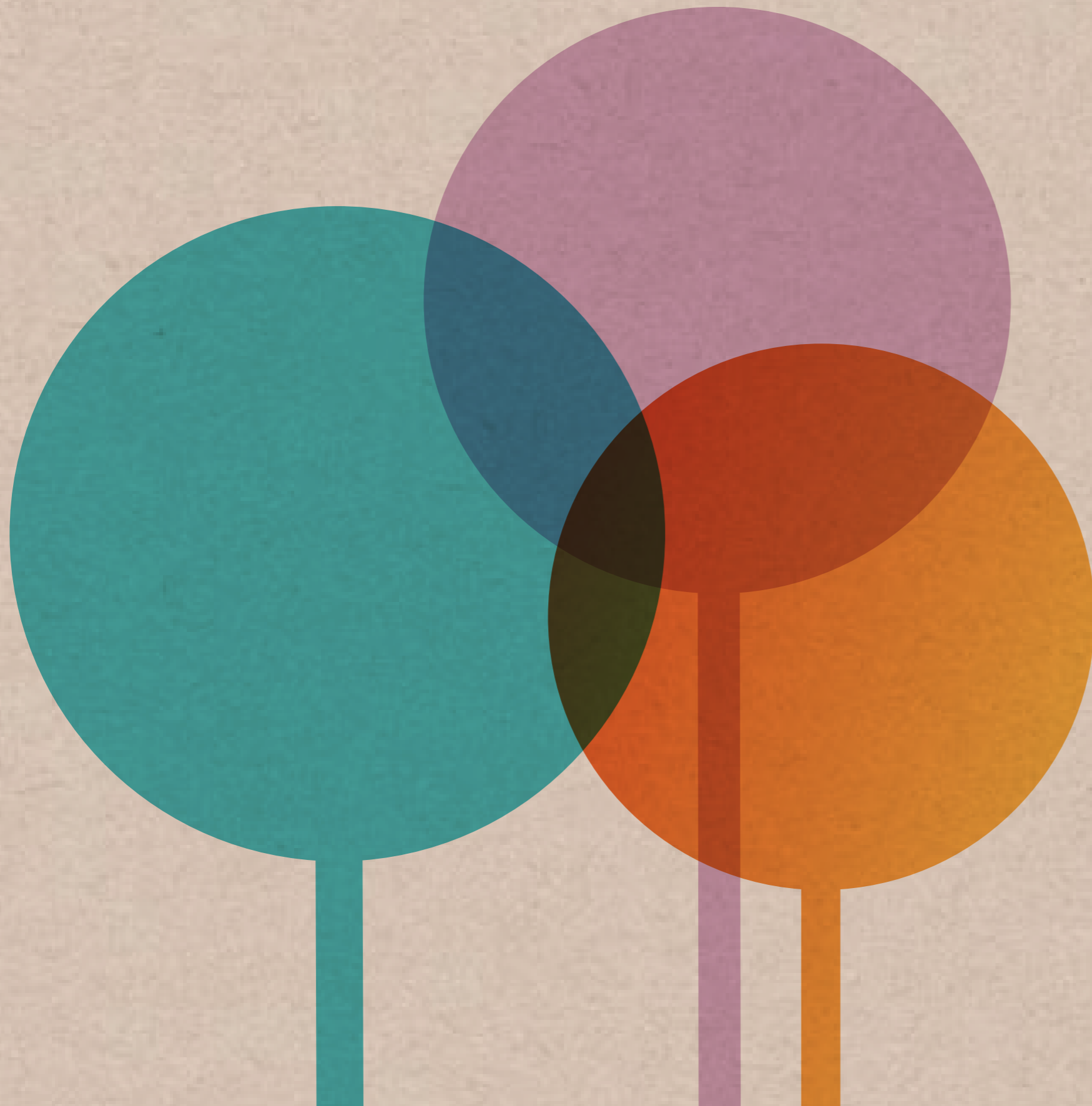
Aguas Andinas mantiene programas formativos para sus colaboradores en temas de salud y seguridad laboral, los cuales consisten en instancias de educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores. En su mayoría, durante 2012, los programas implementados se relacionaron con la prevención de riesgos, como respuesta a la política de seguridad y prevención de la empresa.

Las iniciativas desarrolladas durante el año fueron:

- Levantamientos de información para mejorar las condiciones de seguridad de los recintos del grupo Aguas (Condiciones de Trabajo, Agentes Ambientales y Protección de Incendios)
- Aplicación de un modelo de gestión de riesgos basado en la Ley de Subcontratación
- Capacitación en Gestión de Riesgos Operativos

- Orientación en Prevención de Riesgos
- Manejo de Sustancias Peligrosas
- Manejo seguro de cloro en cilindros y contenedores
- Program Health and safety management I
- Taller Hazmant: Uso de equipos de protección y control de fugas de gas cloro y extinción de incendios.
- Uso de Equipos de Bloqueo y equipos críticos
- Curso de Manejo a la defensiva en vehículos livianos
- Ergonomía y Auto cuidado
- Jornada Nacional de Prevención de Riesgos





08

Anexo
ECONÓMICO
INDICADORES GRI
PRINCIPIOS PACTO
MUNDIAL
HECHOS POSTERIORES

Anexo Económico

Enfoque de gestión económico

Para Aguas Andinas el desempeño económico de la empresa es una de las dimensiones más relevantes, pues para contribuir con el desarrollo de la región Metropolitana mediante su plan de inversiones y así aportar a la calidad de vida de sus equipos de interés, la rentabilidad positiva de la empresa es un factor crucial.

En este aspecto, uno de los hitos relevantes del año 2012 fue el desempeño financiero de las acciones de la compañía en la bolsa y la exitosa emisión de bonos realizada en enero y abril. Ambas instancias destacan la confiabilidad que el mercado demuestra por la empresa. El objetivo de la compañía es mantener esa confianza del mercado para conseguir una rentabilidad económica sostenible.

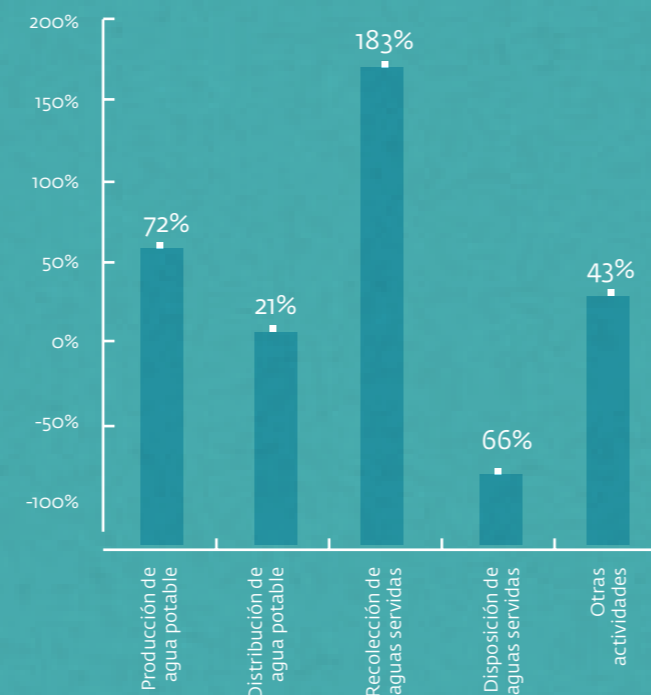
I. Plan de Inversiones

El compromiso de Aguas Andinas con el bienestar y el desarrollo de los habitantes de la Región Metropolitana es profundo y transversal, lo que da cuenta de la directa relación entre el aporte al desarrollo económico y los valores de la sostenibilidad que la compañía tiene.

Para el año 2012, el Grupo Aguas definió un plan de inversiones en filiales sanitarias correspondientes a \$91.404 millones. Éstos fueron destinados a instalaciones de recolección y tratamiento de aguas servidas, así como también se dispusieron fondos para solventar instalaciones de distribución, relacionadas a la renovación permanente de redes agua potable.

Respecto al año 2011, se aumentó significativamente la inversión en recolección de aguas servidas y disminuyó el monto invertido en disposición de aguas servidas.

Variación porcentual 2011 - 2012 de las Etapas de Inversión

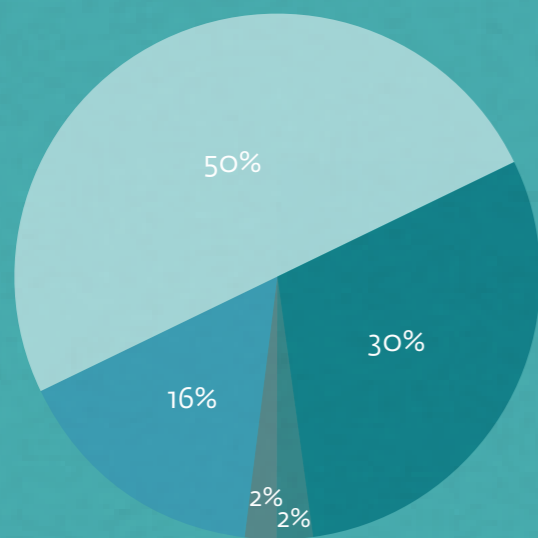


| (En MM\$) | 2011 | 2012 |
|-------------------------------|----------------|---------------|
| Producción de agua potable | 7.214 | 12.391 |
| Distribución de agua potable | 12.563 | 15.177 |
| Recolección de aguas servidas | 5.059 | 14.309 |
| Disposición de aguas servidas | 110.929 | 38.085 |
| Otras actividades | 8.008 | 11.442 |
| Total | 143.783 | 91.404 |

Además de las inversiones en proyectos sanitarios urbanos, el Grupo Aguas apoya en la entrega de servicios al sector rural de la Región Metropolitana, debido a la colaboración que otorga al Programa Nacional de Agua Potable Rural. Con respecto a este tipo de proyectos, se desarrollaron diversos estudios, siendo el más relevante el diseño de 18 localidades semi concentradas que alcanzó un monto de inversión de \$1.260 millones. Adicionalmente, se realizaron inversiones por \$2.858 millones, destinadas principalmente a la construcción de obras de mejoramiento y ampliación de servicios.

Anexo Económico

% Inversión en Proyectos Sector Rural 2012



- Obras de mejoramiento
- Diseño de obras de mejoramiento
- Construcción de sondajes
- Obras de emergencia
- Localidades semi concentradas

II. Valor económico generado y distribuido

Uno de los mayores logros de la compañía durante el año 2012, fue el desempeño de las acciones en la bolsa, las cuales alcanzaron una rentabilidad del 20,87%¹. Lo que es muy destacable, pues a pesar de la crisis europea alcanzó un resultado próspero para los 1.675 accionistas.

También son de suma relevancia las emisiones de bonos realizadas durante el año, donde la primera colocación fue por un total de UF1.650.000, mientras que la segunda, realizada en abril, por un total de UF3.300.000, clasificada con riesgo AA+ por Feller-Rate e ICR Chile. Con la recaudación de ambas emisiones de bonos, la empresa busca financiar su plan de inversiones, además de refinanciar pasivos de corto plazo.

| | 2012 |
|------------------------------|---------------|
| Valor Libro | 101,611 |
| Margen Directo / Ventas | 0,9238 |
| Utilidad Neta / Ventas | 0,3167 |
| Utilidad Neta / Cap. y Res. | 0,2423 |
| Razón Circulante | 0,7273 |
| Razón Ácida | 0,701 |
| Pasivo Exigible / Patrimonio | 1,3863 |
| Pasivo L. Plazo / Patrimonio | 1,1181 |
| Acciones en Circulación | 6.118.965.160 |

Fuente: www.bolsadesantiago.com

¹: Información extraída de la página web de la Bolsa de Santiago

Para Aguas Andinas, la manera de distribuir sus ingresos es tan relevante como la forma en que los ha generado. Por lo tanto, la relación entre la riqueza creada y el aporte a sus grupos de interés (accionistas, colaboradores, proveedores, clientes y comunidades) son de gran importancia.

El Valor Económico generado por el Grupo Aguas corresponde a M\$ 391.805.449, cifra incrementada en un 5,7% con respecto al año anterior. La mayor parte de los ingresos de la compañía se deben a la operación, aun así, el ingreso como consecuencia de las inversiones es una cifra considerable.

En cuanto al Valor Económico Distribuido, que aumentó 5,4% con respecto al año 2011, la mayor parte de los ingresos de la compañía se distribuye entre los proveedores de capital y costos operativos. En este punto destaca el ítem "Pago por impuesto a las ganancias", debido a que su variación representa un aumento del 39,3% en relación al año anterior, lo que se explica por un aumento en 14,3% en las ganancias

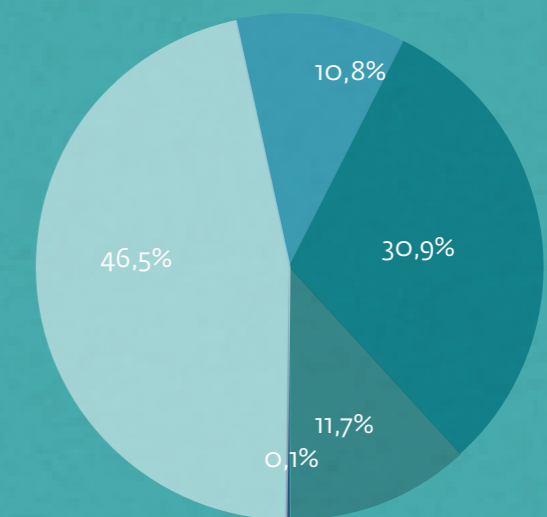
Anexo Económico

| | 2011 | 2012 | VARIACIÓN % 2011-2012 |
|---|--------------------|--------------------|-----------------------|
| | M\$ | M\$ | |
| VALOR ECONÓMICO GENERADO | 370.648.634 | 391.805.449 | 5,7% |
| Ingresos Ordinarios, Total | 363.733.124 | 382.885.743 | 5,3% |
| Ingreso (pérdida) procedimiento de inversiones | 6.483.046 | 8.291.012 | 27,9% |
| Ganancia en venta de activos no corrientes, no mantenidos para la venta | 432.464 | 628.694 | 45,4% |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | 313.353.561 | 330.202.793 | 5,4% |
| COSTOS OPERATIVOS | 97.618.359 | 102.025.227 | 4,5% |
| Consumo de materias primas y materiales secundarios | 26.646.147 | 29.162.856 | 9,4% |
| Otros gastos varios de operación | 70.972.212 | 72.862.371 | 2,7% |
| SALARIOS Y BENEFICIOS A COLABORADORES | 38.129.099 | 38.668.809 | 1,4% |
| Gastos de Personal | 38.129.099 | 38.668.809 | 1,4% |
| PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL | 151.591.147 | 153.446.726 | 1,2% |
| Pagos por dividendos | 106.861.120 | 115.387.450 | 8,0% |
| Costos Financieros (intereses y otros) | 25.647.705 | 24.170.380 | -5,8% |
| Resultados por unidades de reajuste | 19.082.322 | 13.888.896 | -27,2 |
| PAGOS A GOBIERNOS | 25.687.519 | 35.793.146 | 39,3% |
| Pagos por impuestos a las ganancias | 25.687.519 | 35.793.146 | 39,3% |
| INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD | 327.437 | 268.885 | -17,9% |
| Donaciones | 327.437 | 268.885 | -17,9% |
| VALOR ECONÓMICO RETENIDO | 57.295.073 | 61.602.656 | 7,5% |

antes de impuestos durante el año 2012.

Con respecto al monto destinado a Donaciones a la comunidad, equivalente a la suma de \$ 268.884.662, se enmarca en el Programa de Auspicio y Donaciones de la compañía, que considera como criterios de selección de las organizaciones a las que apoya: la contribución al cuidado y preservación del medioambiente, aporte a la educación, lugar geográfico del proyecto y la contribución al desarrollo de la

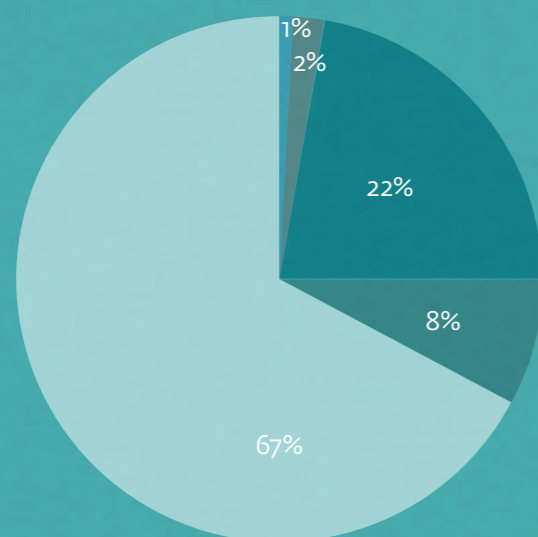
Valor Económico Distribuido (EC1)



- Pagos a Proveedores de Capital
- Pagos a Gobiernos
- Salarios y Beneficios a Colaboradores
- Costos Operativos
- Donaciones a la Comunidad

Anexo Económico

Categorías de nuestras donaciones

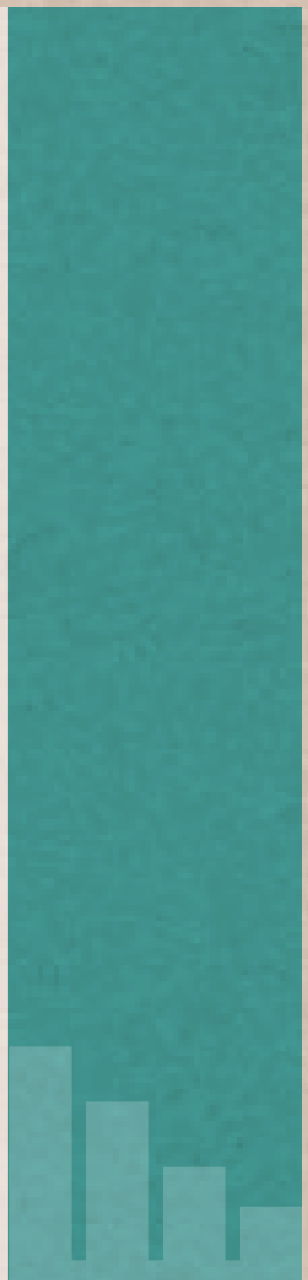
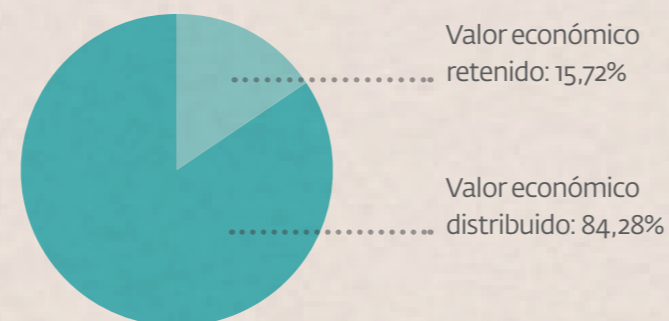


- Cultural
- Otras
- Investigación y desarrollo
- Medio ambiente
- Formación

cultura y las artes. La mayoría de los fondos de las donaciones fueron destinados a fundaciones de apoyo a la cultura, representando el 67% del monto total destinado a estas causas.

El valor económico retenido de la empresa representa los flujos que se mueven dentro de la compañía o hacia los accionistas, es decir que no se distribuyen a un grupo de interés externo, como por ejemplo: Depreciación de activos, diferencias de tipo de cambio, utilidades del ejercicio, pago de dividendos a los accionistas, entre otros. Aún cuando este valor aumentó en 7,5% respecto al 2011, la cobertura representa sólo un 15,72% del Valor Económico Generado. Es decir, la mayor parte del valor económico producido, se distribuye en costos y gastos para la compañía.

Distribución del valor económico generado



Anexo Económico

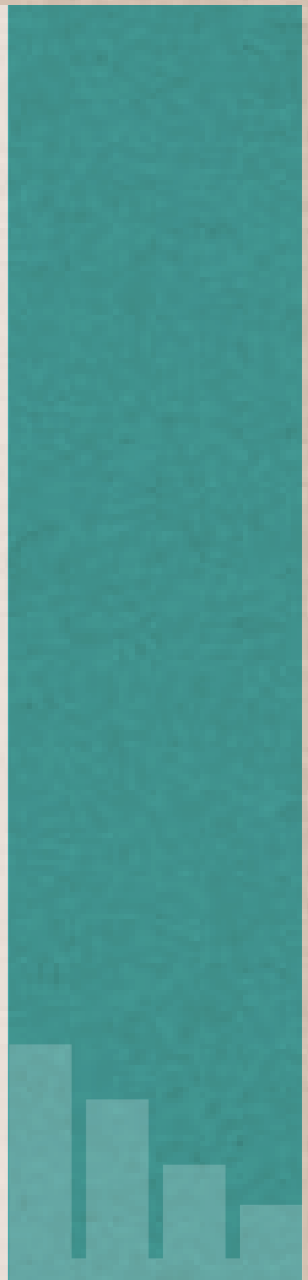
III. Ayudas Financieras del Estado ^(EC4)

El Estado busca fomentar el desarrollo de una serie de actividades que tienen como objetivo el crecimiento de una parte de la población, lo cual a veces se cruza con la gestión de las empresas. En este sentido, uno de los aspectos en que el Estado intercede para favorecer el desarrollo de los trabajadores y empresas de Chile es la formación y desarrollo profesional de la personas.

En el caso del Grupo Aguas, las ayudas financieras significativas por parte del Estado (en \$M) se resumen del siguiente modo:

| | 2011 \$M | 2012 \$M |
|---|-------------|-------------|
| Franquicia Tributaria de Capacitación (SENCE) | 179.800 | 187.337 |
| Beneficio Crédito por Inversiones en Bienes Físicos del Activo Inmovilizado | 66.762 | 93.072 |
| Beneficios recibidos por Donaciones | 119.560 | 110.148 |
| Total de aportes financieros significativos recibidos de gobierno | 366.122 | 390.557 |

En este ámbito, destaca el incremento de un 5% en los montos para capacitaciones SENCE, y beneficios crediticios durante el año. Con ello, la empresa busca entregar oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores y alcanzar una mejora productiva en su desempeño.



Anexo GRI

| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
|--|---|------------------------------------|-----------------------|
| ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | | | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. | Bienvenido al Reporte | |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | Bienvenido al Reporte | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la reporte. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. | Anexo económico | |
| 2.9 | Cambios significativos durante el período cubierto por la reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. | Bienvenido al Reporte | |
| PARÁMETROS DEL REPORTE | | | |
| 3.1 | Período cubierto por la información contenida en el reporte (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario). | Bienvenido al Reporte | |
| 3.2 | Fecha de el reporte anterior más reciente (si la hubiere). | Bienvenido al Reporte | |
| 3.3 | Ciclo de presentación de reportes (anual, bienal, etc.). | Bienvenido al Reporte | |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a del reporte o su contenido. | Bienvenido al Reporte | |
| ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE | | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido del reporte, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en el reporte. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la reporte. | Bienvenido al Reporte | |
| 3.6 | Cobertura del reporte (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). | Bienvenido al Reporte | |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte. | Bienvenido al Reporte | |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. | Bienvenido al Reporte | |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del reporte. | Bienvenido al Reporte | |

Anexo GRI

| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
|---|---|------------------------------------|---|
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a reportes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos). | Bienvenido al Reporte | |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte. | Bienvenido al Reporte | |
| ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI | | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la reporte. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: • Estrategia y análisis, 1.1–1.2. • Perfil de la organización, 2.1–2.8. • Parámetros . | Tabla Indicadores GRI | |
| VERIFICACIÓN | | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del reporte. Si no se incluye el informe de verificación en el reporte de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | Informe de Verificación Externo | |
| GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | |
| 4.1 | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.2 | Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.3 | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental). | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | | Para evitar conflictos de interés del directorio existe el Manual de manejo de información de interés para el mercado. Norma que establece directrices para la difusión de políticas y procedimientos relativos a la adquisición/enajenación de valores de la entidad y al manejo y divulgación de información para el mercado. |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS | | | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |

Anexo GRI

| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
|------------------------------------|---|---|---|
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la reporte. | Cómo desarrollamos nuestro negocio | |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | |
| DMA | Enfoque de gestión desempeño económico. | Anexo económico | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | Anexo económico | |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | Nuestra responsabilidad Ambiental | Uno de los principales riesgos asociados al cambio climático para la industria, es la inestabilidad de la disponibilidad de agua. Con el fin de apear este riesgo, se creó el Comité de Sequía. |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | Relación con nuestros colaboradores | |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | Anexo económico | |
| PRESENCIA EN EL MERCADO | | | |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Relación con nuestros colaboradores | |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Nuestro compromiso por una cadena de suministro sustentable | |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas . | | Aguas Andinas, como parte de un holding internacional, cuenta con 5 ejecutivos 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 no extranjeros. |
| IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO | | | |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades | |
| EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades | |
| DESEMPEÑO AMBIENTAL | | | |
| DMA | Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| MATERIALES | | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados. | | En ciertas operaciones industriales, algunas empresas utilizan los que se conocen como 'materiales valorizados', aquellos que sustituyen a materiales vírgenes, que son adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas, y que no son subproductos de la propia organización. Sin embargo, esta categoría no aplica en el caso de Aguas Andinas dada la naturaleza de sus operaciones |
| ENERGÍA | | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |

Anexo GRI

| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | | No aplica |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| BIODIVERSIDAD | | | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN13 | Hábitats protegidos o restaurados. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | | |
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | | Durante el año 2012 no existieron derrames de sustancias peligrosas que pudieran haber afectado la salud humana o el medio ambiente, y las actividades desarrolladas por la empresa no generaron residuos peligrosos que fuesen tratados. |
| EN24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | | Las actividades desarrolladas por la empresa no generan residuos peligrosos que sean tratados o dispuestos fuera de las fronteras del país. |
| EN25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | | No aplica |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| TRANSPORTE | | | |

Anexo GRI

| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
|---|--|-------------------------------------|-----------------------|
| 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. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| GENERAL | | | |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | Nuestra responsabilidad Ambiental | |
| PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO | | | |
| DMA | Enfoque de gestión laboral. | Relación con nuestros colaboradores | |
| EMPLEO | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | Relación con nuestros colaboradores | |
| 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. | Relación con nuestros colaboradores | |
| RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | Relación con nuestros colaboradores | |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | Relación con nuestros colaboradores | |
| 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. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | Relación con nuestros colaboradores | |
| FORMACIÓN Y EDUCACIÓN | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | Relación con nuestros colaboradores | |
| 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. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | Relación con nuestros colaboradores | |
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | Relación con nuestros colaboradores | |
| LA15 | Retorno al trabajo y porcentajes de retención después del permiso de maternidad y paternidad, por género. | Relación con nuestros colaboradores | |
| DERECHOS HUMANOS | | | |
| DMA | Enfoque de gestión DD.HH. | Relación con nuestros colaboradores | |
| PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO | | | |

Anexo GRI

| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
|---|---|-------------------------------------|---|
| 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. | | Todos los proyectos de inversión significativa que se realizan en Aguas Andinas deben presentar un Estudio de Calificación Ambiental, el cual recoge los impactos ambientales y sociales asociados a éste. Los proyectos se aprueban mediante una RCA que recoge las medidas de mitigación ambiental y social. |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | | No hay un porcentaje de contratistas que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Sin embargo, Aguas Andinas establece la obligación y se asegura a través del administrador de contrato, que se cumpla con todas las disposiciones legales así como con el Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo para empresas contratistas y subcontratistas del Grupo Aguas. |
| HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. | | Dentro del plan de formación no se contemplan capacitaciones específicas en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, esta temática se aborda en el Código de Ética y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, los cuales fueron distribuidos a la totalidad de los colaboradores y son parte del material entregado en el proceso de inducción de la Empresa. |
| NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | | No se registraron incidentes de discriminación |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS | | | |
| HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | | No hay actividades que pongan en riesgo la libertad de asociación y durante el 2012 no hubo denuncias relacionadas. |
| TRABAJO INFANTIL | | | |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | | Como parte de sus principios, Aguas Andinas rechaza la contratación de menores, teniendo procesos de reclutamiento y selección que exigen la documentación necesaria que acredite la mayoría de edad. |
| TRABAJOS FORZADOS | | | |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | Relación con nuestros colaboradores | |
| PRÁCTICAS DE SEGURIDAD | | | |
| HR8 | Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades. | | No hubo capacitaciones específicas en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, esta temática se aborda en el Reglamento Especial de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo para empresas contratistas y subcontratistas del Grupo Aguas, el cual es entregado en la firma de contrato con la empresa contratista. |
| DERECHOS DE LOS INDÍGENAS | | | |

Anexo GRI

| | | | |
|-----------------------|--|----------|--|
| HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | | No aplica |
| HR10 | Porcentaje y número total de operaciones que ha sido objeto de análisis en derechos humanos o la medición de los impactos en ellos. | | Todos los proyectos de inversión significativa que se realizan en Aguas Andinas deben presentar un Estudio de Calificación Ambiental el cual recoge los impactos ambientales y sociales asociados a éste. |
| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
| HR11 | Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que fueron presentadas, abordadas y resueltas según mecanismos formales de quejas. | | Existen diversos mecanismos para que los colaboradores y comunidad puedan hacer llegar sus quejas a la alta dirección. Las quejas internas se tratan según lo establecido en el Código de Ética. Para las quejas externas, se ha implementado un teléfono gratuito conectado con la gerencia de Servicio al Cliente y la gerencia de Operaciones. Por último, a través de la página web se puede enviar cualquier tipo de queja. |
| DESEMPEÑO DE SOCIEDAD | | | |
| DMA | Enfoque de gestión de desempeño de sociedad | | Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades |
| COMUNIDAD | | | |
| SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa | | Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades |
| CORRUPCIÓN | | | |
| 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), en caso contrario se recomienda incluir información cuantitativa en el caso que se posean datos al respecto. |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | | La política anti discriminación de la empresa se encuentra desarrollada en el código de ética de la compañía. El cual se facilita a los colaboradores a través de la web. |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | | Aguas Andinas ha implementado un sistema de auditoría financiera interna y externa, además de un mapa de riesgos asociados a cada gerencia corporativa, de modo de asistir en la identificación de las principales amenazas y en la generación de planes para evitar o mitigar estos problemas, garantizando la continuidad del negocio. |
| POLÍTICA PÚBLICA | | | |

Anexo GRI

| | | | |
|---|---|---|--|
| SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". | | Los ejecutivos de Aguas Andinas sostienen contacto directo y permanente con el Gobierno, específicamente con las autoridades de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, con el Director General de Aguas, con los jefes de los organismos medioambientales, con el Ministro de Vivienda, y con el Ministro de Obras Públicas. En estas reuniones de periodicidad frecuente, la sanitaria expone sus dudas e inquietudes. Asimismo, cada vez que existe un proyecto de ley, y un nuevo reglamento o instructivo del servicio público que pueda afectar su operación los acuerdos alcanzados en el marco regulatorio, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS) -que reúne a todas las empresas del sector, es la encargada de representar los intereses del sector ante las autoridades. |
| 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. |
| INDICADOR GRI | DESCRIPCIÓN | CAPÍTULO | REPUESTA EN TABLA GRI |
| COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL | | | |
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | | Durante el año 2012 no existieron acciones legales asociadas a prácticas monopolísticas o relativas a conductas que atentan contra la libre competencia contra ninguna empresa del grupo. |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | |
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | | Durante el período reportado se cursaron cinco multas por incumplimiento de la calidad del servicio según la legislación vigente, y que derivaron en una sanción monetaria que ascendió a 401 UTA. |
| SO9 | Operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales. | Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades | |
| SO10 | Prevención y medidas de mitigación implementados en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales. | Nuestra contribución al desarrollo de las comunidades | |
| DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO | | | |
| DMA | Enfoque de gestión responsabilidad del producto. | Nuestro compromiso con los clientes | |
| ACCESO SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE | | | |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | Nuestro compromiso con los clientes | |
| PR2 | Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | | Durante el período que abarca este reporte, Aguas Andinas no registró incidentes derivados de la regulación legal o de códigos voluntarios relativos a impactos en seguridad y salud. |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | Nuestro compromiso con los clientes | |
| 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. | Nuestro compromiso con los clientes | |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | Nuestro compromiso con los clientes | |
| COMUNICACIONES DE MARKETING | | | |
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. | Nuestro compromiso con los clientes | |
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | | El Grupo Aguas Andinas no registró incidentes fruto del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios relativos a marketing. |
| PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | |
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. | | Durante el período registrado no se reportaron reclamaciones por temas de privacidad y fuga de datos personales de clientes |
| CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | |
| PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización | | Durante el año 2012, Aguas Andinas no realizó pagos por multas relativas al incumplimiento de la normativa respectiva al suministro y servicios por parte de la organización. |

Tabla de contenidos según principios del pacto mundial (global compact)

| PRINCIPIOS | REPUESTA EN TABLA GRI |
|--|--------------------------------------|
| DERECHOS HUMANOS | |
| 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 |
| TRABAJO | |
| PRINCIPIO 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva | LA4-5,HR1 HRS |
| 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 |
| MEDIOAMBIENTE | |
| PRINCIPIO 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente | EN18,EN26 , 4.11 |
| PRINCIPIO 8: Las empresas deberán fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental | EN1-30 |
| PRINCIPIO 9: Las empresas deberán favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente | EN2,EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30 |
| LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN | |
| PRINCIPIO 10: Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | SO2-6 |

Hechos Posteriores

Respecto a eventos significativos ocurridos a continuación del 31 de diciembre de 2012 y que se relacionan con situaciones que surgieron luego de esa fecha y que, por ende, no afectan la situación financiera a esa fecha, se informa lo siguiente:

El 21 de enero de 2013 con motivo de una serie de aluviones ocurridos en el Cajón del Maipo que afectaron los niveles de turbiedad del río, una de las fuentes principales de abastecimiento de agua cruda de la empresa para producir agua potable para la mayoría de las comunas de Santiago, se paralizaron las principales plantas de tratamiento de agua potable, dado que estas no están diseñadas para tratar aguas con los niveles de turbiedad que se presentaron en esa ocasión. La turbiedad registrada así como la duración del evento, provocaron que los volúmenes de reserva de agua potable con que cuenta la Empresa fueran consumidos durante la tarde y noche del día lunes 21 y madrugada del martes 22, produciéndose cortes de suministro.

Con fecha de 6 de febrero de 2013 la Superintendencia de Servicios Sanitarios inició un procedimiento de sanción en contra de Aguas Andinas, según Res. Ex. N° 461, imputándole que no obstante se trata de un evento de fuerza mayor, hubo falta de información oportuna a los

usuarios del corte del suministro y el no cumplimiento de las condiciones de atención en situación de emergencia, situación que la SSS en su sanción consideró reprochable y sancionable (con multas en un rango de 1 a 1.150 UTA, según lo dispuesto en la Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios N° 18.902), a pesar del reconocimiento explícito en dicha sanción de que el corte era inevitable. También según la mencionada sanción, el corte afectó a 592.000 clientes, distribuidos en 21 comunas de la Región Metropolitana. La Sociedad formuló sus descargos en el expediente administrativo, solicitando ser absuelta de los cargos formulados.

El viernes 8 de febrero se produjo un segundo evento de alta turbiedad en el río Maipo, que también paralizó las plantas de producción de agua potable de la Empresa y su filial Aguas Cordillera.

Con fecha de 27 de febrero de 2013 la Superintendencia de Servicios Sanitarios inició un procedimiento sancionador en contra de Aguas Andinas según Res. Ex. N° 736 imputándole, que no obstante se trata de un evento de fuerza mayor, hubo falta de información oportuna a los usuarios del corte del suministro y el no cumplimiento de las condiciones

de atención en situación de emergencia, situación que consideró reprochable y sancionable (con multas en un rango de 1 a 1.150 UTA, según lo dispuesto en la Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios N° 18.902), a pesar del reconocimiento explícito de que el corte era inevitable. También según la mencionada sanción, el corte afectó a más de un millón de clientes, distribuidos en 24 comunas de la Región Metropolitana. La Sociedad formuló sus descargos en el expediente administrativo solicitando ser absuelta de los cargos formulados.

Con fecha 30 de enero y 6 de febrero, se produjeron dos roturas de matrices (tuberías de agua potable), que implicaron cortes de suministro en los sectores afectados, generados por distintas razones, que han sido analizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, quien ha iniciado procedimiento sancionador en ambos casos (Res. Ex. N° 408 y 580, respectivamente, con multas en un rango de 1 a 1.150 UTA, según lo dispuesto en la Ley que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios N° 18.902). La Sociedad ha efectuado sus descargos solicitando ser absuelta de los cargos formulados.

Informe Verificación



Santiago, 22 de abril de 2013

Señores Accionistas y Directores
Aguas Andinas S.A.

Informe de los Profesionales Independientes

Hemos revisado el Reporte de Sostenibilidad 2012 de Aguas Andinas S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2012. La Administración de Aguas Andinas S.A. es responsable por el Reporte de Sostenibilidad 2012.

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con normas de trabajos de atestiguación emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Una revisión tiene un alcance significativamente menor al de un examen, cuyo objetivo es expresar una opinión sobre el Reporte de Sostenibilidad 2012. En consecuencia, no expresamos tal opinión.

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

- planificación del trabajo de acuerdo a la relevancia y volumen de la información presentada en el Reporte de Sostenibilidad 2012,
- obtención del entendimiento de los controles internos,
- realización de entrevistas a diversos funcionarios proveedores de información para el Reporte de Sostenibilidad 2012,
- constatación, sobre la base de pruebas, que los datos incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2012 son consistentes con sus documentos de respaldo y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables,
- comprobación que la información financiera incluida en el Reporte de Sostenibilidad 2012 se deriva ya sea de registros contables o de estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2012, por otra firma de auditores independientes.

Basados en nuestra revisión, no tenemos conocimiento que el Reporte de Sostenibilidad 2012 de Aguas Andinas S.A., por el año terminado al 31 de diciembre de 2012, no está presentado en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con las guías de elaboración de reporte de sustentabilidad G3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI G3.1) y los requisitos para el nivel de aplicación A+ de dichas guías.

Mathieu Vallart
Socio