

NIVEL DE APLICACIÓN DEL GRI

	C	C ⁺	B	B ⁺	A	A ⁺
PRESENTACIÓN DEL PERFIL DEL G3	Reportar sobre: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15	REPORTE VERIFICADO POR TERCEROS	Reportar sobre todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9 – 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17	REPORTE VERIFICADO POR TERCEROS	Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.	REPORTE VERIFICADO POR TERCEROS
PRESENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN G3	No es requerido.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	
INDICADORES G3 E INDICADORES SUPLEMENTOS SECTORIALES	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito: social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito: económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, responsabilidad del producto.		Reportar cada indicador central de G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.	





PRESENTACIÓN Y ALCANCE DEL REPORTE

A continuación presentamos el tercer Reporte de Sustentabilidad realizado por Aguas Andinas, el cual confirma el compromiso adquirido por la empresa de comunicar a sus públicos de interés respecto de su gestión en los ámbitos social, ambiental y financiero.

Esta versión, que corresponde a las acciones de la compañía realizadas durante el ejercicio 2007, se desarrolló bajo las pautas G3 del Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional avalado por las Naciones Unidas para la elaboración de memorias de sustentabilidad, que permite la comparabilidad y observación del desempeño de la organización en el mediano y largo plazo.

Su elaboración se apoyó en una metodología que vela por el contenido, calidad y cobertura del informe. Asimismo, todo el proceso contó con la asesoría externa de una consultora de responsabilidad social empresarial.

CONSIDERACIONES:

- ◆ Los indicadores presentados corresponden al ejercicio 2007 de la sanitaria Aguas Andinas, junto a sus filiales Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y Aguas Los Dominicos.
- ◆ La información entregada está documentada y validada por las respectivas áreas y gerencias que la generaron.
- ◆ Al igual que en su versión 2006, este reporte ha sido auditado por una consultora externa.
- ◆ Para el levantamiento de la información se realizó lo siguiente:
 - Revisión de toda la información disponible al interior de la compañía: reglamentos, políticas, folletos educativos, revistas institucionales, memorias financieras, código de ética y conducta, estudios de percepción y estudios de impacto ambiental, entre otros.
 - Entrevistas y conversaciones con líderes internos e informantes claves de las distintas áreas.
 - Entrevistas a representantes de los principales grupos de interés o stakeholders, entre los que destacan clientes, habitantes de comunidades aledañas a las plantas de la sanitaria, autoridades, etc.

El compromiso de Aguas Andinas es generar reportes de sustentabilidad en forma anual y permanente con el fin de comparar los datos y constatar el progreso de la sanitaria en estas materias.

A Aguas Andinas le interesa conocer su opinión y responder a sus intereses en la próxima versión de esta memoria. Para ello, diseñó una encuesta que usted podrá llenar en el siguiente link: [formulario de retroalimentación](#)

Cualquier duda, comentario, sugerencia o consulta sobre este documento, por favor, dirijase a:
Verónica Díaz de la Vega, vdiazdv@aguasandinas.cl
Área Responsabilidad Social, Aguas Andinas
Av. Presidente Balmaceda N° 1398, Santiago.
Teléfono: (56-2) 688 10 00



CARTA DEL PRESIDENTE

Me es grato presentar a ustedes nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad de Aguas Andinas S.A. correspondiente al año 2007, documento que tiene como finalidad informar con transparencia nuestra gestión y preocupación en los ámbitos medioambientales, sociales y económicos, de acuerdo a las pautas internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).

En Aguas Andinas creemos en el desarrollo sustentable, el cual implica un férreo respeto por el medio ambiente, un compromiso con el progreso de la comunidad en la cual nos insertamos, el desarrollo integral de nuestros colaboradores, un servicio de excelencia hacia los clientes, junto a un manejo económico eficiente que permita crecer en armonía con todos nuestros grupos de interés.

Esta responsabilidad se encuentra suscrita desde nuestra misión corporativa que busca “dar plena vida a los habitantes y medio ambiente de la Cuenca de Santiago”, orientación que nos delimita y enmarca las acciones diarias y toma de decisiones operativas. Sabemos que el agua potable no puede faltar, es un elemento vital que permite el desarrollo y bienestar de las personas y la sociedad en general, y junto a esta convicción trabajamos para entregar nuestro servicio con seguridad, calidad y confiabilidad.

Durante 2007, hemos profundizado nuestro compromiso, gracias a una cultura de mejoramiento continuo que nos insta a optimizar procesos y mejorar nuestra gestión. En materia medioambiental, podemos decir con orgullo que en la actualidad realizamos el tratamiento a más del 72% de las aguas servidas generadas en la Región Metropolitana, lo que ha impli-

cado claros beneficios sanitarios para el país. Asimismo, hemos seguido realizando análisis y pruebas para promover el uso benéfico de los biosólidos, sobre todo para su utilización en tierras agrícolas y deforestadas.

En el mes de octubre, suscribimos un convenio para entregar biogás –subproducto de los procesos de depuración de aguas servidas– a Metrogas con el fin de abastecer a más de 120 mil habitantes de Santiago. Esta iniciativa fue destacada por las autoridades nacionales como un paso decisivo en la promoción de las energías renovables no convencionales en Chile, contribuyendo de este modo concretamente al desarrollo sustentable del país.

En términos sociales, la relación con nuestros colaboradores ha estado orientada a buscar su progreso profesional y personal, llevando a cabo intensos planes de capacitación que amplían sus competencias laborales y los mantienen actualizados en los conocimientos. Es así como en 2007, el Sistema de Gestión del Desempeño Crecer cubrió a toda la compañía, movilizando a más de 1200 personas. Este modelo permite hacer objetiva la evaluación del desempeño, lo que fomenta la justicia y la transparencia.

En cuanto a nuestros clientes, el foco estuvo en entregar un servicio de calidad y excelencia, respondiendo de manera eficiente y ágil a sus requerimientos. Para esto, se incorporaron nuestras herramientas en el Contact Center y agencias comerciales y se implementó el proyecto Teseo, modelo de gestión para aumentar la productividad de los equipos en terreno. Todo en pos de alcanzar una mayor cercanía con nuestros clientes, asegurándoles la entrega de un servicio esencial, a toda hora, en todo lugar.

Durante 2007, nuestra relación con la comunidad estuvo centrada en las acciones de nuestros programas de RSE, Acuayuda y Acuaciclo, como también en la Política de Buen Vecino que hemos venido desarrollando desde el año 2005. De esta manera, buscamos fomentar el buen uso del recurso, educar a las nuevas generaciones en la conservación del entorno, como también crear lazos de confianza con la comunidad –especialmente con quienes viven aledaños a nuestras instalaciones– y conocer sus inquietudes sobre el funcionamiento de nuestras plantas.

Finalmente, todas estas acciones han sido posibles gracias a un manejo financiero serio, que permite la estabilidad y supervivencia de nuestra compañía, agregando valor al trabajo de cientos de personas que buscan aportar al progreso de la sociedad.

Sabemos que vamos en la dirección correcta. Estamos conscientes, asimismo, que tenemos mucho camino por recorrer. Nuestro desafío, por tanto, es redoblar nuestro compromiso con el desarrollo sustentable para continuar entregando vida a nuestros clientes de hoy como a las futuras generaciones.

Alfredo Noman Serrano
Presidente del Directorio

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 PERFIL

7
AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO PARA
MÁS DE 6 MILLONES DE
PERSONAS

18
RESPALDO Y SOLVENCIA

23
ESTRATEGIA: UN
COMPROMISO CON LA
SUSTENTABILIDAD

CAPÍTULO 2 MEDIO AMBIENTE

29
APORTANDO A LA
CONSERVACIÓN DE LA
CUENCA DE SANTIAGO

36
PROCESOS SUSTENTABLES

CAPÍTULO 3 SOCIAL

45
CONFIANZA EN LOS
COLABORADORES

60
CALIDAD PARA LOS
CLIENTES

70
CERCANÍA CON LA
COMUNIDAD

CAPÍTULO 4 ECONÓMICO

84
CRECIMIENTO REGULADO

87
RELACIÓN CON LAS
AUTORIDADES

89
MULTAS Y SANCIONES

92
CONTRATISTAS

CAPÍTULO 5 PÚBLICOS DE INTERÉS

96
CONSULTA A LOS
PÚBLICOS DE INTERÉS

CAPÍTULO 6 ÍNDICE GRI

100
TABLA INDICADORES GRI

01

PERFIL

AGUAS ANDINAS:
EN SINTONÍA CON EL
MEDIO AMBIENTE

Referente latinoamericano en la gestión integral del Ciclo de Agua, la misión de Aguas Andinas es dar plena vida a la Cuenca de Santiago, sus habitantes y entorno.



AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA MÁS DE 6 MILLONES DE PERSONAS

La prestación de un buen servicio sanitario es reflejo de modernidad, ciudadanía y desarrollo, conceptos arraigados en la cultura de Aguas Andinas.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



Aguas Andinas es una empresa sanitaria dedicada a la gestión integral del Ciclo del Agua en beneficio de las personas y el medio ambiente. Constituida como sociedad anónima abierta, provee de agua potable y presta servicios de recolección y tratamiento de aguas servidas a los habitantes de la Cuenca de Santiago, en un área concesionada que abarca 33 comunas del Gran Santiago y localidades periféricas.

Junto a sus tres filiales sanitarias, Aguas Cordillera, Aguas Manquehue y Aguas Los Dominicos, la empresa gestiona las etapas de captación de agua cruda, producción y distribución de agua potable, y recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas, para devolverlas limpias a la naturaleza.

Con una clara orientación a las personas y el cuidado del medio ambiente -privilegiando la calidad del producto y el servicio-, la empresa cuenta con un equipo humano de aproximadamente 1.300 colaboradores, concentrado en atender durante el 2007 a más 1,6 millones de clientes residenciales, comerciales e industriales, y abasteciendo de servicios sanitarios a unas 6 millones de personas aproximadamente.

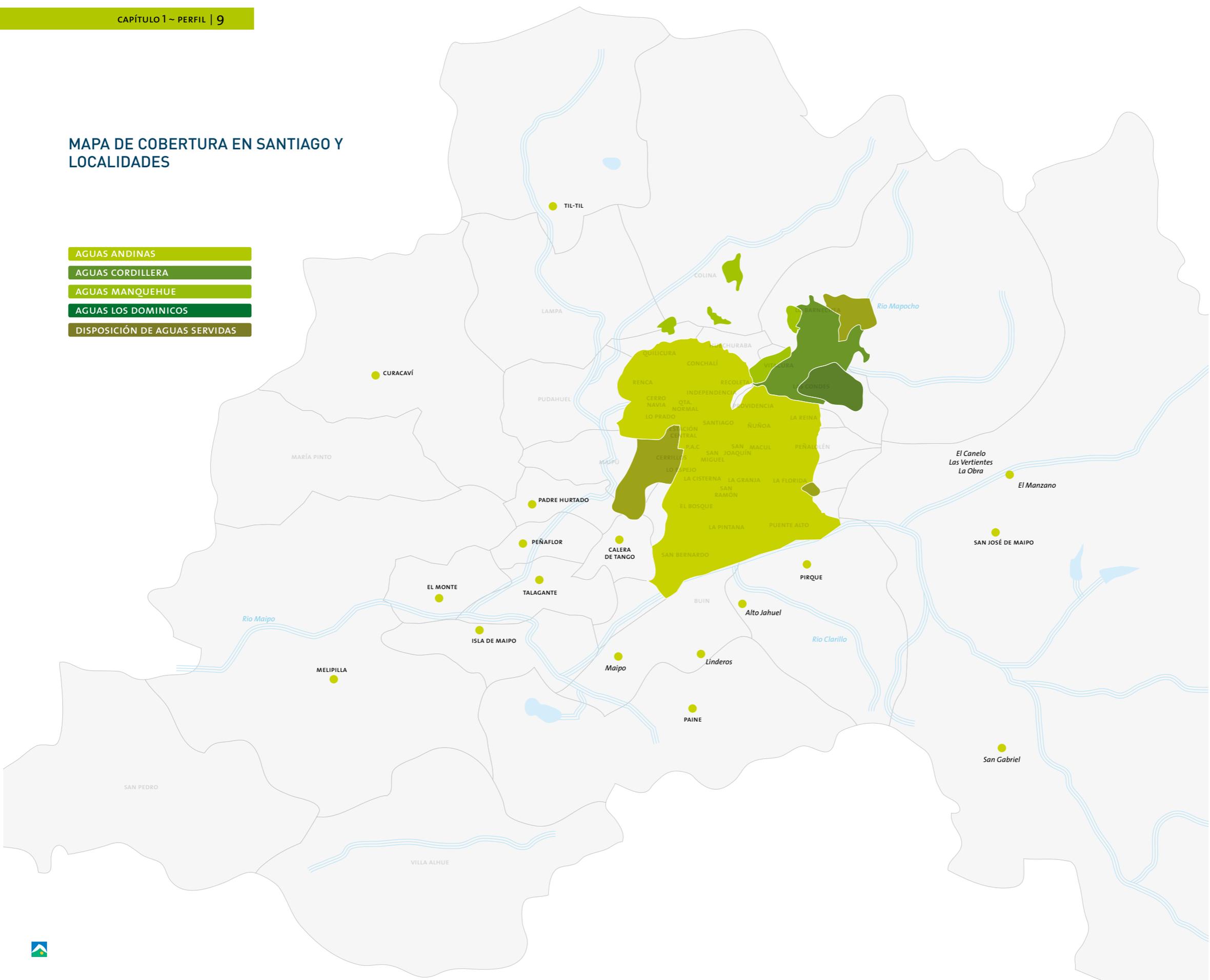
A la fecha, Aguas Andinas es la sanitaria más moderna de la región, con estándares de cobertura que nada envidian al mundo desarrollado:

- 100% de abastecimiento de agua potable.
- 98% de cobertura en alcantarillado.
- 72% de tratamiento de aguas servidas.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

MAPA DE COBERTURA EN SANTIAGO Y LOCALIDADES

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



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ZONA

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ZONA	
ANTILCO	504.104
CORDILLERA	125.789
MAPOCHO	487.728
MAPUÉ	375.478
MAIPO	104.438
TOTAL	1.597.537

FILIALES SANITARIAS DE AGUAS ANDINAS	COMUNAS COMPRENDIDAS	
Aguas Andinas	Conchalí	Peñalolén
	Renca	Macul
	Quilicura	Vitacura
	Quinta Normal	San Joaquín
	Pudahuel	San Ramón
	Santiago	La Pintana
	San Miguel	Pedro Aguirre Cerda
	La Cisterna	Lo Espejo
	San Bernardo	El Bosque
	Maipú	Cerrillos
	La Granja	Calera de Tango
	Puente Alto	Talagante
	La Florida	Padre Hurtado
	Providencia	Peñaflor
	Ñuñoa	El Monte
	La Reina	Buín
	Las Condes	Paine
	Independencia	Pirque
	Recoleta	San José de Maipo
	Huechuraba	Curacaví
Cerro Navia	Isla de Maipo	
Lo Prado	Melipilla	
Estación Central	Til Til	
Aguas Cordillera	Las Condes	Lo Barnechea
	Vitacura	
Aguas Manquehue	Colina	Lo Barnechea
	Huechuraba	Vitacura
Agua Los Dominicos	Las Condes	



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



AGUAS ANDINAS EN CIFRAS

	2005	2006	2007
TOTAL DE CLIENTES	1.502.634	1.550.008	1.597.537
POBLACIÓN TOTAL ATENDIDA	5.344.782	5.451.556	5.619.250
% SUMINISTRADO CON AGUA POTABLE	100%	100%	100%
% DE AGUAS SERVIDAS TRATADAS	67%	68%	72%
LONGITUD TOTAL RED DE DISTRIBUCIÓN	12.292 KILÓMETROS	12.480 KILÓMETROS	12.596 KILÓMETROS
LONGITUD TOTAL DE LA RED DE RECOLECCIÓN DE AGUAS SERVIDAS	9.950 KILÓMETROS	10.079 KILÓMETROS	10.180 KILÓMETROS
TOTAL PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS	12	14	14
TOTAL PLANTAS DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	15	15	16

EN LA ZONA DE CONCESIÓN, AGUAS ANDINAS Y SUS FILIALES ATIENDEN CERCA DE 1,6 MILLONES DE CLIENTES RESIDENCIALES, COMERCIALES E INDUSTRIALES, EN UN ÁREA APROXIMADA DE 70 MIL HECTÁREAS.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

HISTORIA EN HITOS: TRAYECTORIA DE UNA EMPRESA

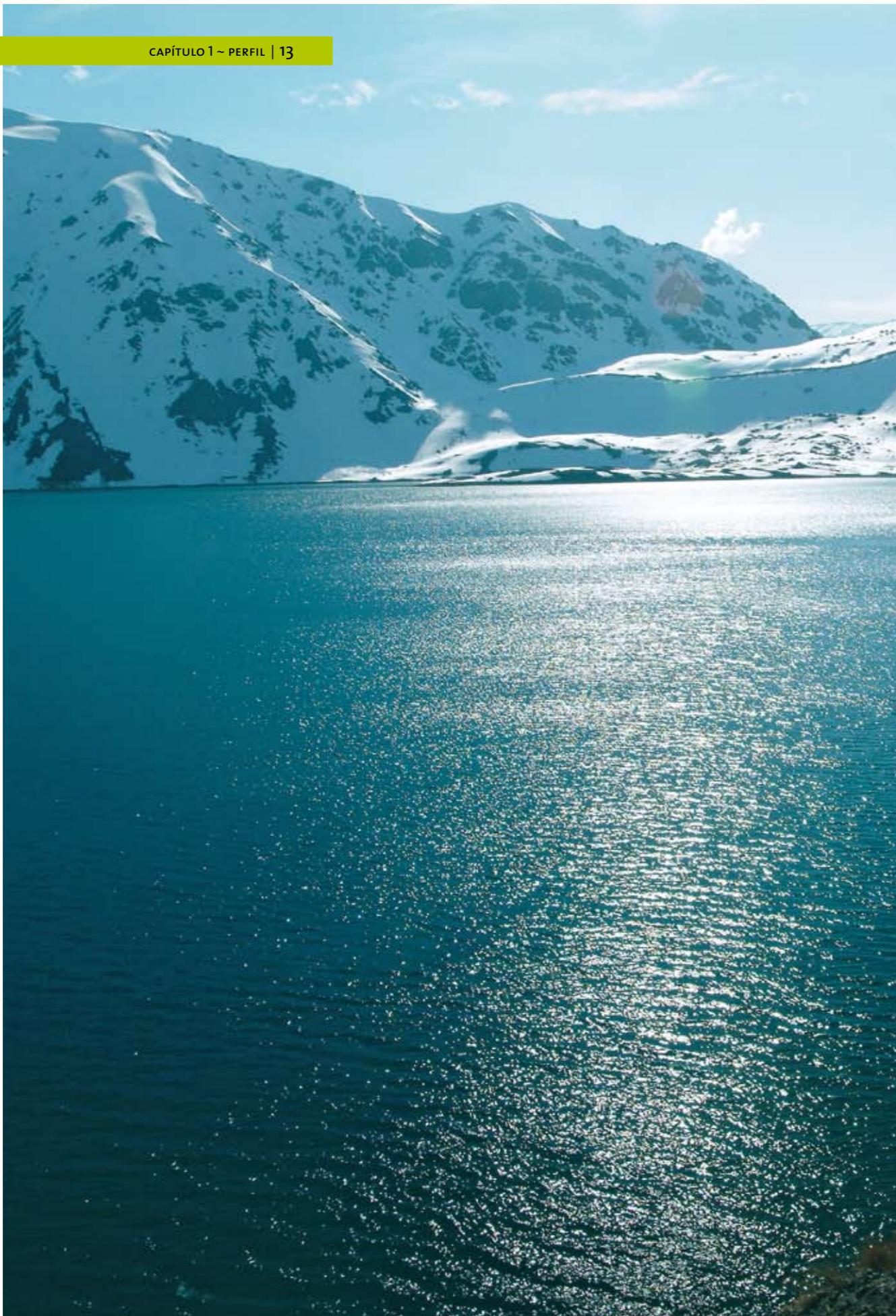
Mucha agua ha corrido desde que la Empresa de Agua Potable de Santiago -conocida desde 1977 como la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias (EMOS), de carácter estatal-, fue fundada en 1861. Desde esa fecha, sus hitos dan cuenta de la historia y los procesos de modernización del país.

En 1999 la compañía se privatizó. El 51,2% de su propiedad fue adquirida por Sociedad Inversiones Aguas Metropolitanas Ltda., conformada por el Grupo Agbar (50%) y Suez (50%). En 2001 pasó a llamarse Aguas Andinas S.A. y rápidamente -respondiendo al compromiso de sanear el 100% de las aguas servidas de la Cuenca de Santiago hacia el 2011-, comenzó a funcionar la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal.

Dos años más tarde, en 2003, se inauguró la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, la más grande de su tipo en Latinoamérica.

En 2007, el Gobierno validó la implementación del Proyecto Mapocho Urbano Limpio y comenzó la construcción de esta obra que aumentará la cobertura de tratamiento de aguas servidas de la Región Metropolitana de un 72% a un 87%.

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS



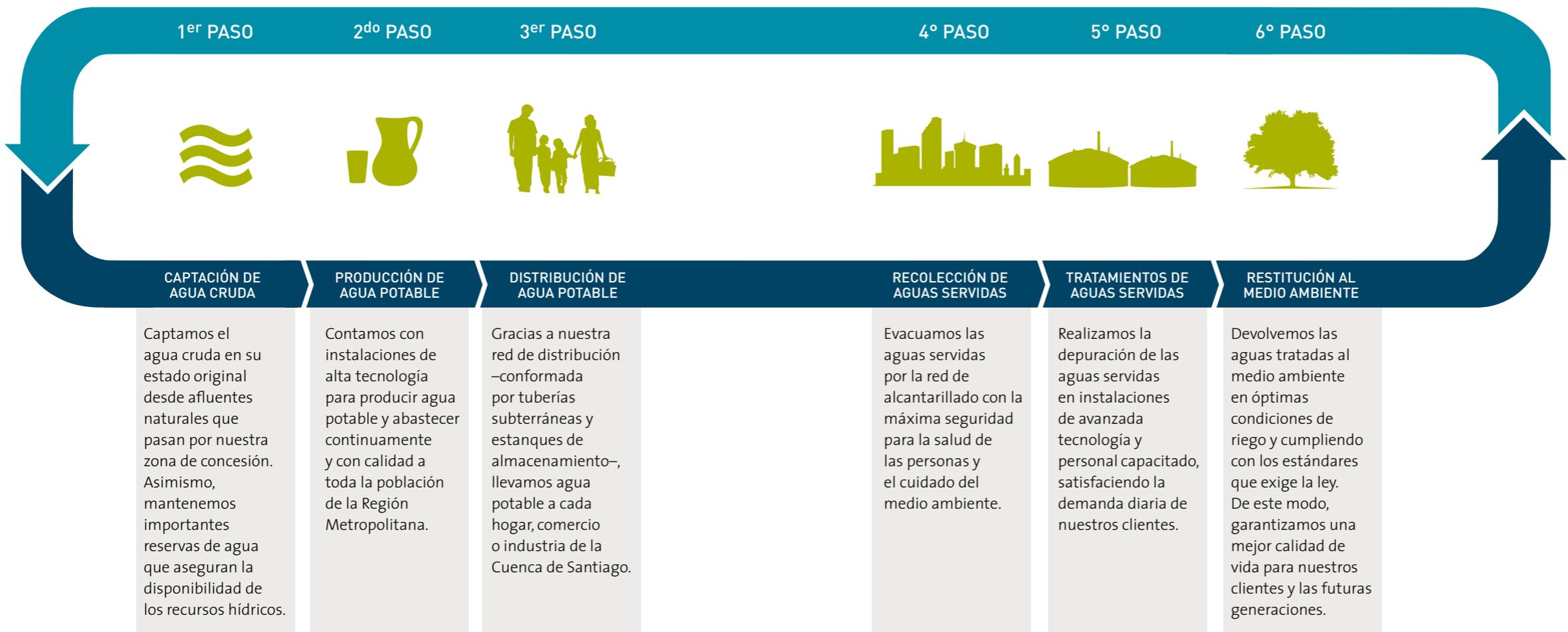
GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DEL AGUA: EN LÍNEA CON EL ESPÍRITU MEDIOAMBIENTAL

Aguas Andinas es una empresa consolidada en el suministro de agua potable y recolección y tratamiento de aguas servidas, gestionando de manera integral el Ciclo del Agua en todas sus etapas. Su compromiso con el medio ambiente y responsabilidad como empresa de servicio, implica ejecutar una correcta y eficiente operación de todos los procesos relacionados con los servicios sanitarios, mediante una serie de fases descritas a continuación.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

EC2 En la actualidad, el agua se ha tornado un recurso cada vez más escaso. El cambio climático está afectando seriamente la sustentabilidad de este elemento: las disminuciones de las precipitaciones, el aumento de la evaporación, la variación del caudal de los ríos, entre otros efectos, ponen en riesgo la disponibilidad y calidad del agua cruda.

Por ello, se hace urgente realizar una correcta y responsable gestión del ciclo hidrológico, para preservar el recurso y asegurar el suministro para las generaciones futuras. Aguas Andinas gestiona integralmente el ciclo del agua, protegiendo las fuentes para generar el menor impacto posible y buscando la mayor eficiencia en sus procesos.



LA SUSTENTABILIDAD DE LOS RECURSOS HÍDRICOS REQUIERE DE UNA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DEL AGUA, MISIÓN QUE HA ASUMIDO CON RESPONSABILIDAD AGUAS ANDINAS.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

MISIÓN, VISIÓN, VALORES: PRINCIPIOS PERMANENTES

MISIÓN

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

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

VISIÓN

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

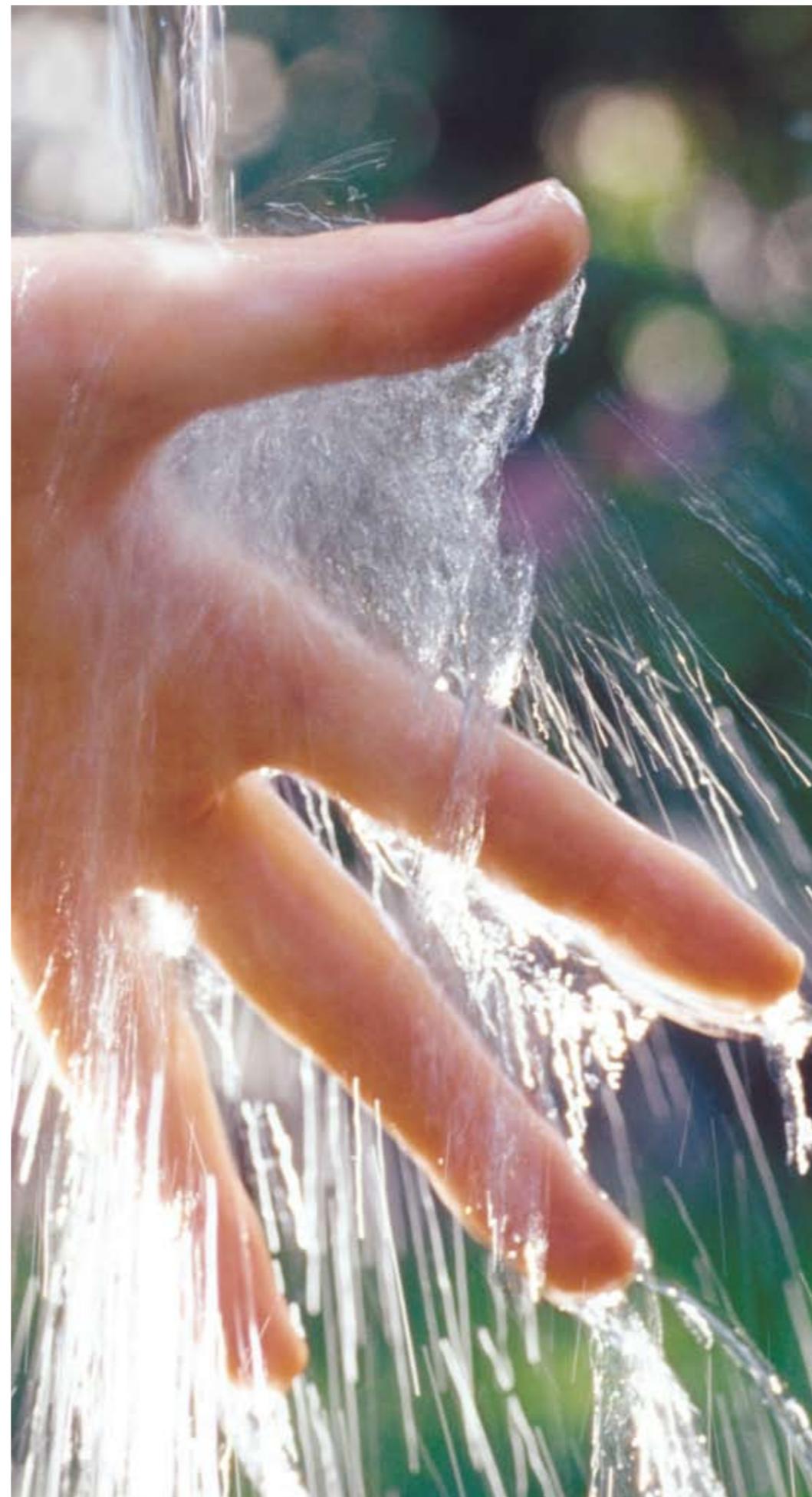
VALORES

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

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

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

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



- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS





GRUPO AGUAS: SÓLIDA RED DE SERVICIOS

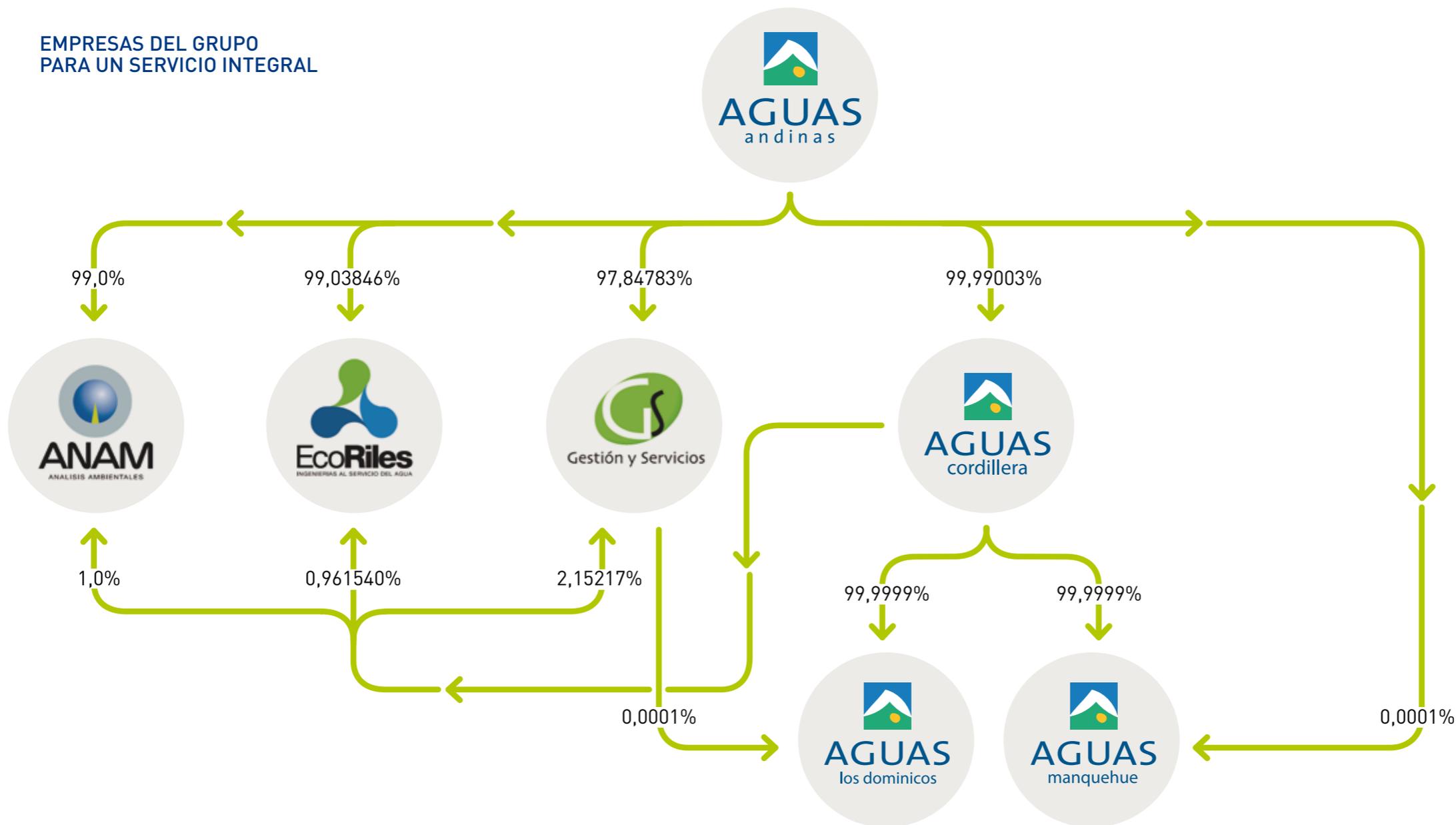
Aguas Andinas forma parte del Grupo Aguas, un conjunto de empresas relacionadas que entrega un servicio integral dentro de la industria sanitaria.

Las filiales sanitarias del grupo son: **Aguas Andinas**, **Aguas Cordillera**, **Aguas Manquehue** y **Aguas Los Dominicos**. Ofrecen servicios de producción y distribución de agua potable y recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas.

Las filiales no reguladas –cuya gestión no forma parte del alcance de este reporte–, son: **EcoRiles**, realiza asesorías y gestión de las aguas residuales a diferentes industrias del país, operando procesos y aportando soluciones a los problemas ambientales asociados a los residuos líquidos o riles; **Gestión y Servicios**, comercializa materiales para la industria sanitaria, siendo sus principales clientes empresas constructoras, urbanizadores e instaladores de servicios sanitarios; y **Anam**, laboratorio dedicado al muestreo y análisis de aguas, lodos y suelos, acreditado bajo las exigencias nacionales e internacionales.

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS

EMPRESAS DEL GRUPO
PARA UN SERVICIO INTEGRAL

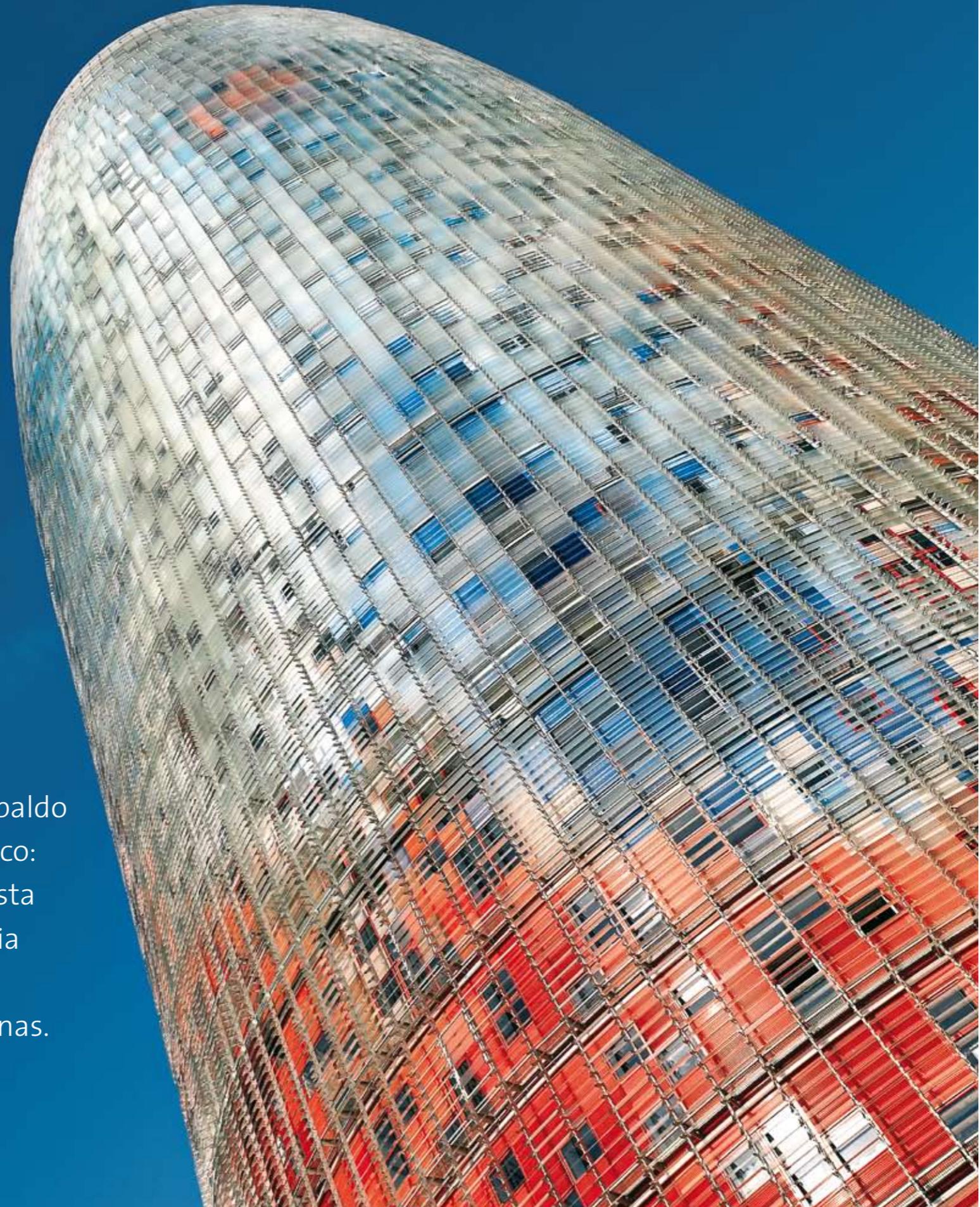


- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



RESPALDO Y SOLVENCIA

Aguas Andinas cuenta con el respaldo de un importante socio estratégico: Agbar, grupo español con una vasta experiencia en la gestión sanitaria y de servicios para satisfacer las necesidades básicas de las personas.



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

EL GRUPO AGBAR –HOLDING ESPAÑOL INTEGRADO POR 230 EMPRESAS Y MÁS DE 25 MIL EMPLEADOS EN TODO EL MUNDO-, ES LÍDER MUNDIAL EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DEL AGUA.

Con la participación del 50,1% de las acciones, Inversiones Aguas Metropolitanas S.A. (IAM) es la sociedad controladora de Aguas Andinas. Por su parte, la Sociedad General de Aguas de Barcelona (Agbar) es propietaria del 56,6% del patrimonio de IAM, transformándola, por ende, en el único socio controlador de Aguas Andinas.

El Grupo Agbar –holding español integrado por 230 empresas y más de 25 mil empleados en todo el mundo-, es líder mundial en el manejo integral del Ciclo del Agua, rubro que constituye el eje esencial de sus actividades. En esta área de negocios, gestiona un conjunto de sociedades que se dedican a la captación, transporte, potabilización y distribución de agua potable, así como a la recolección, depuración de agua residual y finalmente su devolución al medio natural con mínimo impacto ambiental.

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS

GOBIERNO CORPORATIVO: POR UNA MEJOR GESTIÓN

El gobierno corporativo de una empresa responde al conjunto de principios y normas que regulan el funcionamiento de los órganos que la dirigen. En Aguas Andinas está compuesto por su Directorio y la alta gerencia.

Para evitar conflictos de intereses dentro del gobierno corporativo, Aguas Andinas cuenta con el Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, documento que está dirigido a directores, gerentes y ejecutivos. Más información, en [Anexo 1](#) de este reporte.

DIRECTORIO

Mensualmente se presenta al Directorio un reporte exhaustivo del avance de la compañía en los aspectos más relevantes, fundamentalmente en los ámbitos operativo y financiero. El Directorio está integrado por 7 directores titulares y 7 directores suplentes.



PRESIDENTE
Alfredo Noman Serrano
Ingeniero Industrial

DIRECTOR
Mónica Singer González
Ingeniero Comercial

VICEPRESIDENTE
Joaquín Villarino Herrera
Abogado

DIRECTOR
Carlos Mladinic Alonso
Ingeniero Comercial

DIRECTOR
Arturo Vergara del Río
Abogado

DIRECTOR
Jaime Arellano Quintana
Abogado

DIRECTOR
José Vila Bassas
Ingeniero Industrial

Comité de Directores

De acuerdo a la normativa de las sociedades anónimas, el Comité de Directores de Aguas Andinas estuvo integrado durante el 2007 por los Directores independientes del controlador, Carlos Mladinic Alonso –quien asumió como Presidente durante este periodo- y Mónica Singer González, así como por el Director vinculado al controlador y Presidente del Directorio de la sociedad, Alfredo Noman Serrano.

En reuniones mensuales, el equipo hizo seguimiento de temáticas financieras, operacionales y logísticas, de vital trascendencia para la empresa.

Las principales actividades del año 2007 del Comité de Directores se encuentran detalladas en el [Anexo 2](#) de este reporte.

DIRECTORES SUPLENTE

- Juan Antonio Guijarro Ferrer
Economista
- Antoni Siurana Zaragoza
Economista
- Marta Colet Gonzalo
Economista
- Diane D'arras
Ingeniero de Puentes y Caminos
- Ramón Figueroa González
Ingeniero Comercial
- Mario Castillo Astudillo
Ingeniero Civil Industrial
- Jorge Bande Bruck
Economista

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS

ALTA GERENCIA

Un equipo profesional y humanamente consolidado es el que administra el día a día de Aguas Andinas.



GERENTE CORPORATIVO DE OPERACIONES
Narciso Berberana Sáenz
Ingeniero Industrial

GERENTE CORPORATIVO DE SANEAMIENTO
Salvador Villarino Krumm
Ingeniero Civil

GERENTE CORPORATIVO DE FINANZAS Y CONTROL DE GESTIÓN
Iván Yarur Sairafi
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE GENERAL
Felipe Larrain Aspillaga
Ingeniero Civil

GERENTE CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE
Victor de la Barra Fuenzalida
Ingeniero Civil Industrial

GERENTE CORPORATIVO DE COMUNICACIONES Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Francesc Mayné Llobet
Economista

GERENTE CORPORATIVO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Josep María Verdejo Rabassó
Licenciado en Informática

GERENTE CORPORATIVO DE ASUNTOS JURÍDICOS
Camilo Larraín Sánchez
Abogado

GERENTE CORPORATIVO DE INVERSIONES Y LOGÍSTICA
Joaquim Martí Marques
Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

TODOS LOS MESES, LAS GERENCIAS Y JEFATURAS PRESENTAN UN INFORME SOBRE EL ESTADO DE AVANCE DE LOS PRINCIPALES PROYECTOS EN DESARROLLO.

Comité de Gestión

Aguas Andinas cuenta con un Comité de Gestión conformado por el Gerente General, el Secretario General, el Secretario Técnico y los siete gerentes corporativos de la Compañía. Con reuniones semanales, la entidad toma decisiones de carácter ejecutivo, referidas a propuestas de inversión que superen las UF1.000, asesorías, contratación de personal y seguimiento de los aspectos relevantes de la empresa.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS

DIVISIÓN ZONAL

Para una mejor eficiencia en la operación, Aguas Andinas está estructurada en 5 divisiones zonales: Maipo, Mapocho, Cordillera, Mapué y Antilco, repartidas en todo el territorio de concesión dentro de la Cuenca de Santiago.

CLIENTES⁽¹⁾ DE AGUA POTABLE DEL 2007

ANTILCO
504.104

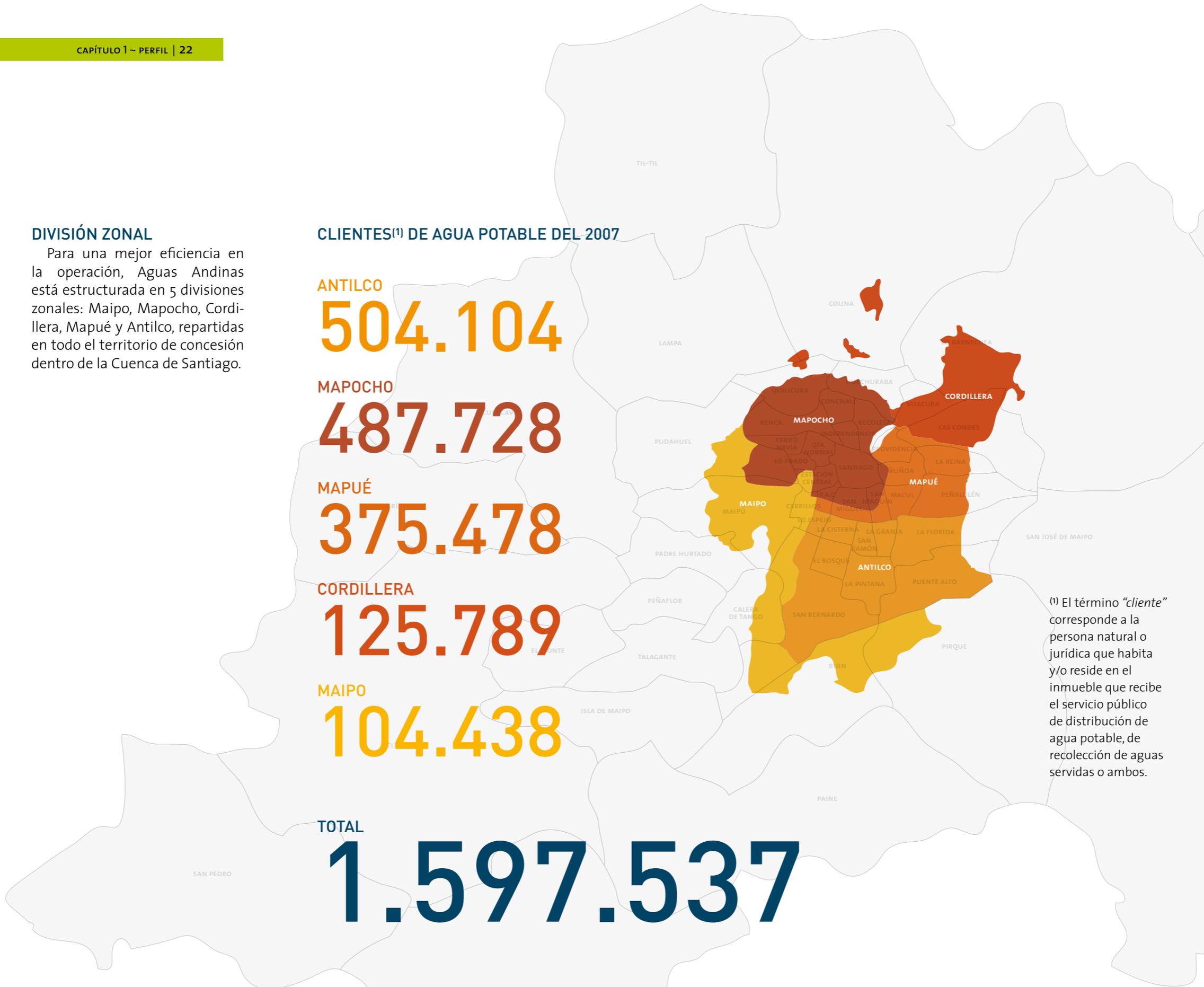
MAPOCHO
487.728

MAPUÉ
375.478

CORDILLERA
125.789

MAIPO
104.438

TOTAL
1.597.537



⁽¹⁾ 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, de recolección de aguas servidas o ambos.

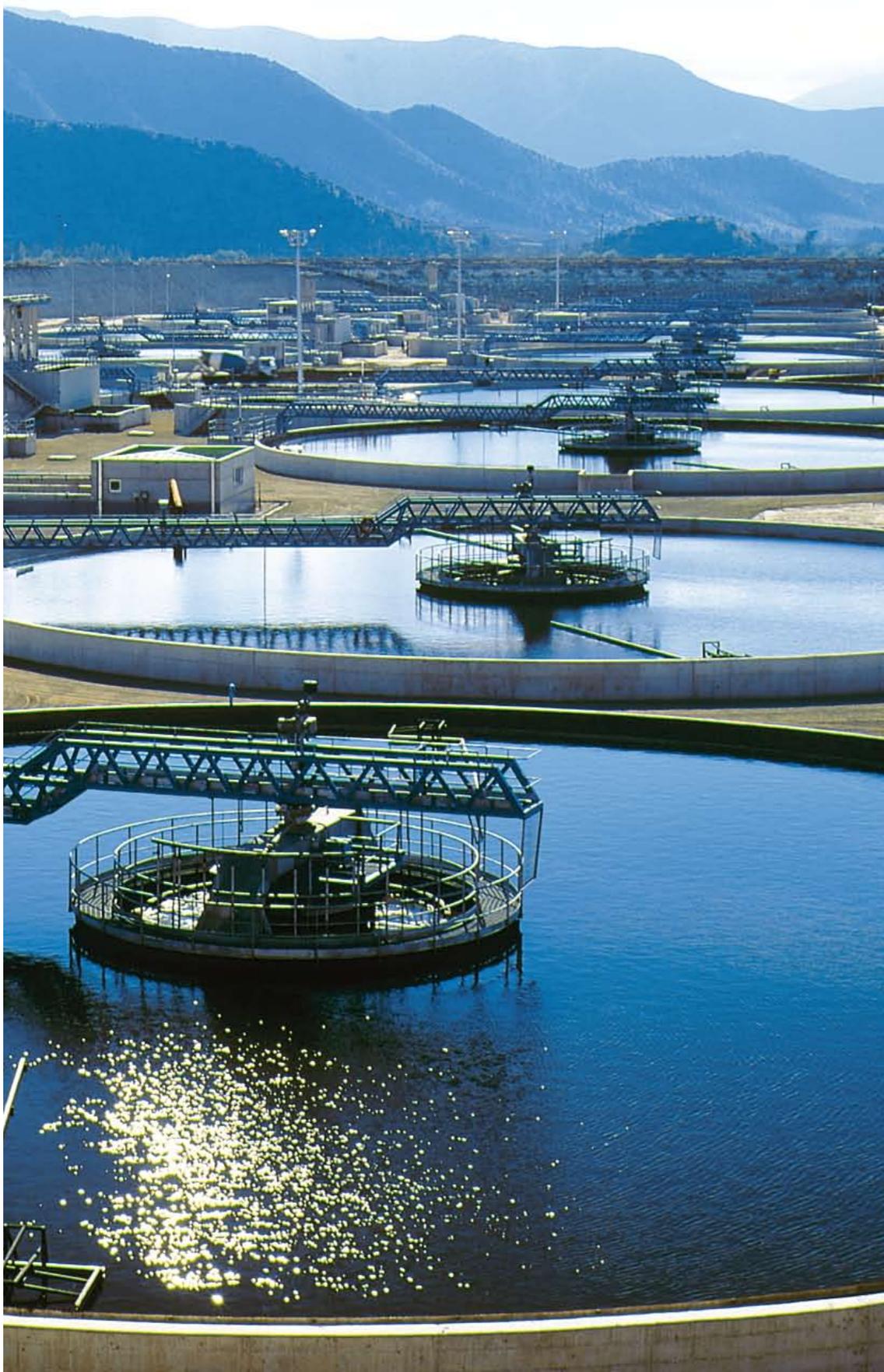
- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



ESTRATEGIA: UN COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

Seis son los ejes que respaldan la estrategia de sustentabilidad de Aguas Andinas, compromiso que le ha permitido posicionarse como líder y modelo en la industria sanitaria a nivel social y ambiental, no sólo en Chile sino que en Latinoamérica.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



Cada uno de los pilares que comprende la estrategia de sustentabilidad de Aguas Andinas está estrechamente vinculado con los grupos o ámbitos de interés de la empresa. Estos son: Comunidad, Clientes, Colaboradores, Medio Ambiente, Autoridades y Accionistas.

El esfuerzo se traduce en la búsqueda de rentabilidad y permanencia en el mercado, a través de la entrega de un servicio de calidad, que integra la necesidad de cuidar y preservar los recursos hídricos, buscando siempre mejorar los estándares de vida de los habitantes de Santiago y de las personas que colaboran con la sanitaria.

Entre los enfoques con los que Aguas Andinas gestiona su estrategia destacan:

PLAN DE SANEAMIENTO

Compromisos:

Saneamiento del 100% de las aguas servidas.

Operación de 17 Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS), beneficiando a 6.500.000 millones de personas.

Establecer el concepto de un centro de gestión integral de los biosólidos, verdadero cierre del Plan de Saneamiento.

Plan de inversiones de 300 mil millones de dólares, tendientes a aumentar la cobertura y mejorar las tecnologías de producción y tratamiento.

Beneficios:

Limpieza de los ríos Maipo y Mapocho y Zanjón de la Aguada.

Recuperación de espacios urbanos ribereños y de hectáreas agrícolas para riego con agua limpia, y la creación de diez mil puestos de trabajos directos e indirectos.

Eradicación de enfermedades entéricas producidas por el uso de aguas servidas.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

CONSECUENTE CON LOS COMPROMISOS DE SU ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, AGUAS ANDINAS LIDERÓ Y ORGANIZÓ EL PRIMER SEMINARIO DE RSE RELATIVO AL TRABAJO ENTRE ACTORES DENOMINADO, “EMPRESA, MUNICIPIO, COMUNIDAD: UNA ALIANZA SUSTENTABLE” EN JUNIO DE 2007. EL EVENTO QUE SE REALIZÓ EN EL HOTEL GRAND HYATT DE SANTIAGO, PERMITIÓ DESTACAR LA EXPERIENCIA DE LA SANITARIA EN ESTE ÁMBITO, RESALTANDO LA IMPORTANCIA DE LA LABOR CONJUNTA ENTRE EMPRESA, MUNICIPIO Y COMUNIDAD COMO UN APORTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS COMUNAS Y SOCIEDAD EN GENERAL. EXPUSIERON EN LA OPORTUNIDAD EJECUTIVOS DE LAS EMPRESAS GERDAU AZA, MINERA ANGLO AMERICAN, TELEFÓNICA , Y POR SUPUESTO, AGUAS ANDINAS.

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

Compromiso:

Gestionar las masas hidrológicas equilibrando las necesidades de cobertura con la protección de las fuentes de agua. Por ello, la empresa implementa sistemas de control que le permiten supervisar la explotación sostenible del elemento con el fin de asegurar su acceso y cuidar su calidad.

Beneficio:

Aguas Andinas ha conservado la disponibilidad de agua potable para todos los habitantes de la Región Metropolitana, garantizando su calidad y abastecimiento.

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Compromisos:

Entregar un servicio esencial y de calidad a sus clientes, junto con contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Cuenca de Santiago. Para esto, la empresa desarrolla una serie de actividades formativas y de recreación. Entre éstas destacan los programas Acuaciclo y Acuayuda -destinados a educar en la protección del recurso y medio ambiente-, “Aguas Andinas en mi barrio” y otras iniciativas.

Crear lazos y apoyar el desarrollo de las comunidades aledañas a sus plantas de tratamiento de aguas servidas y futuro Centro de Gestión Integral de Biosólidos, mediante la aplicación de la Política del Buen Vecino.

Desarrollar y promover su experiencia en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial participando en distintas instancias de difusión y formación.

Beneficios:

Mayor entendimiento y comprensión de los intereses particulares y requerimientos de organizaciones comunales y municipios, gracias a una fluida comunicación.

Más cuidado y respeto del recurso hídrico, debido a la conciencia medioambiental de las nuevas generaciones.

Mayor desarrollo de las comunidades vecinas a sus instalaciones.

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS

PLAN DE INTEGRACIÓN DE LOS COLABORADORES

Compromiso:

Desarrollar instancias para ampliar las capacidades de los colaboradores y potenciar sus competencias, como el Sistema de Gestión del Desempeño Crecer. El desafío actual es mejorar los procesos técnicos y productivos, entre otros.

Beneficio:

El Sistema de Gestión del Desempeño Crecer permite medir a las personas por su buen desempeño laboral. Es una manera de hacer una medición objetiva con variables y parámetros conocidos, lo que fomenta la transparencia y la justicia al interior de la organización.

PLAN AURA

Compromiso:

Integrar en la gestión de Aguas Andinas a los distintos grupos de interés, centrándose en las personas y compartiendo con ellas los valores de sustentabilidad, desarrollo y creación de valor.

Beneficio:

Gracias al Plan Aura, Aguas Andinas ha podido construir nuevas relaciones con el entorno, formando vínculos de cercanía y satisfacción con clientes; de orgullo y compromiso con colaboradores; de crecimiento y rentabilidad con accionistas; de alianza y transparencia con la autoridad; y de confianza y responsabilidad con la comunidad.



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



COMPROMISOS VOLUNTARIOS

En pro de la sinergia, Aguas Andinas participa en distintos grupos e iniciativas que buscan mejores prácticas sociales, ambientales y económicas. Entre estos:

COMITÉ ESPEJO

Diversos actores sociales, privados y gubernamentales -reunidos bajo el nombre de Comité Espejo y coordinados por el Instituto Nacional de Normalización (INN)-, revisan y debaten los alcances de la norma ISO 26.000, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

GLOBAL COMPACT

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

ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

Aguas Andinas es socio o miembro de las siguientes instituciones:

SOCIO DE:

Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS) Chile
www.aidis.cl

Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)
www.andess.cl

Acción RSE
www.accionrse.cl

Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA)
www.aepa.cl

Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
www.sofofa.cl

Cámara Oficial Española de Comercio de Chile
www.camacoec.cl

Proyecto Protege
www.protege.cl

AFILIADO DE:

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
www.achs.cl

MIEMBRO DEL COMITÉ DE:

Corporación Empresarial para el Desarrollo de Til Til, Pro Til Til

Comité Operativo de Empresas de Servicio (COESE)

AUSPICIADOR DE:

RPA Cultiva
www.rpacultiva.cl

EMPRESA COLABORADORA DE:

Fundación Prohumana
www.prohumana.cl

PREMIOS Y DISTINCIONES

Durante el período reportado, Aguas Andinas obtuvo las siguientes distinciones:

- Reconocimiento otorgado por el Proyecto Mapocho Urbano Limpio y por su positivo impacto en la ciudad.
Fecha: enero 2007, Ciudad Fundación Futuro 2007.
- Reconocimiento por el “Programa de Intervención Focalizada para la Capacitación” en las comunas de Peñalolén y Recoleta.
Fecha: marzo 2007, Subsecretaría de Carabineros, Gobierno de Chile.



02

MEDIO AMBIENTE

DAR PLENA VIDA

Tal como dice su misión –dar plena vida a los habitantes y medio ambiente de la Cuenca de Santiago–, Aguas Andinas es una empresa que entrega un servicio básico para la vida de las personas y la preservación del entorno natural: el agua. Por ello, se ha comprometido en conservar la naturaleza, como un desafío inherente a su operación.

APORTANDO A LA CONSERVACIÓN DE LA CUENCA DE SANTIAGO

El respeto por el medio ambiente es una condición cada vez más necesaria en el mundo moderno. Hoy las empresas líderes ya no son sólo las que alcanzan la mayor cobertura y los mejores resultados. También destacan aquellas que realizan acciones concretas en resguardo del entorno donde se desarrollan. Aguas Andinas conjuga todos estos elementos, consolidando su liderazgo en la industria sanitaria nacional.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

PLAN DE SANEAMIENTO

Aguas Andinas se plantea desde su origen como una empresa concentrada en la conservación del medio ambiente y en la educación ciudadana con respecto al ciclo del agua. En menos de una década ha logrado integrar al discurso público temas que hoy figuran como parte esencial del bienestar de los habitantes de la Cuenca de Santiago, entre los que destaca la recuperación de las aguas servidas, purificación y su devolución a los cauces de los ríos.

Consecuentemente, la sanitaria profundiza en una serie de esfuerzos medio-ambientales, consolidándose como una institución proactiva en los retos de sustentabilidad de su zona de concesión.

Al asumir en 1999 el desafío de realizar el tratamiento al 100% de las aguas servidas generadas en la Región Metropolitana hacia el año 2011, el Grupo Aguas ha liderado uno de los proyectos más importantes y ambiciosos del Bicentenario de Chile: el **Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago**. Los beneficios que otorga esta iniciativa a la capital, sus habitantes y el medio ambiente son significativos en materia de salud, descontaminación de cauces naturales, recuperación de ecosistemas, riberas de río y terrenos agrícolas, contribuyendo de manera importante al progreso sanitario de la región y el país.

Hasta 2007, la sanitaria cuenta con el funcionamiento de dos plantas de tratamiento de aguas servidas de gran envergadura, El Trebal y La Farfana, que junto a las 12 instalaciones menores ubicadas en localidades aledañas, sanean el 72% de las aguas utilizadas de la Región Metropolitana.

En el periodo reportado se registraron dos grandes hitos que dieron continuidad a este esfuerzo:

- La aprobación del estudio de impacto ambiental y comienzo de las obras del proyecto **Mapocho Urbano Limpio**, que permitirá alcanzar el 87% de cobertura de tratamiento de aguas servidas de la región junto a la descontaminación del tramo urbano de dicho río.
- El inicio de los estudios de ingeniería junto a los análisis ambientales de la futura **Planta de Tratamiento Mapocho**, diseñada con una capacidad de depuración de 4,4 m³/s. Con su operación se logrará el objetivo de sanear el 100% de las aguas servidas y dejar a Santiago con sus recursos hídricos libres de contaminación.

Además, hay que destacar la construcción de la instalación de tratamiento Melipilla –con una capacidad de 192 l/s–, y la de Til Til, con 11 l/s. En 2007, también se efectuó el inicio de las obras de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Buin Maipo, la cual tendrá una capacidad de depuración de 137 l/s.

PROYECTOS TRAMITADOS AL SEIA* EN 2007

PROYECTO	FORMA DE INGRESO (EIA, DIA)	FECHA INGRESO	INVERSIÓN EN MMUS\$	ESTADO DE TRAMITACIÓN
Mapocho Urbano Limpio	EIA	18.07.2006	113	Resuelto 19.06.2007 RCA 420/2007
100% Saneamiento de la Cuenca de Santiago	EIA	30.11.2007	420	Adenda 2

* Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



GESTIÓN INTEGRAL DE BIOSÓLIDOS

Los biosólidos son subproductos del proceso de tratamiento de aguas servidas. Ricos en nutrientes y materia orgánica, se ha comprobado su uso favorable para las actividades agrícolas.

En línea con la tendencia mundial, Aguas Andinas fomenta una gestión integral de los biosólidos con el fin de generar soluciones sustentables en el largo plazo. Para ello, es esencial contar con una plataforma o centro de gestión que reciba y administre el material, promueva su estudio y difunda sus beneficios a la ciudadanía.

Con este espíritu, la compañía trabajó durante 2007 en torno a un innovador proyecto: desarrollar el *Centro de Gestión Integral de Biosólidos de El Rital*, ubicado en un predio de más de 1.800 hectáreas, aledaño al pueblo de Montenegro y que se proyecta estará operativo en 2011. Durante el 2007 se llevó a cabo su Estudio de Impacto Ambiental y el Plan Director.

Asimismo, Aguas Andinas logró a mediados de 2007 la autorización ambiental para implementar un nuevo proceso de secado biológico de biosólidos, denominado *biosecado*. Este proceso ha permitido un cambio de gran relevancia en la operación de la cancha de secado de El Trebal, evitando la acumulación de biosólidos en invierno y mejorando de forma sustancial las condiciones ambientales del entorno.

En el período, la sanitaria continuó estudiando y promoviendo el uso agrícola de los biosólidos, disponiendo de más de 8 mil toneladas para uso benéfico en campos agrícolas degradados y plantaciones forestales.

INVESTIGACIONES EN BIOSÓLIDOS REALIZADAS DURANTE EL 2007, SEIA

ESTUDIO	INSTITUCIÓN
Valorización de biosólidos en suelos degradados: 1.707 ton en 42 ha (base 70% sólido)	Aguas Andinas - Facultad de Ciencias Forestales, Universidad de Chile

PRODUCCIÓN DE BIOGÁS

En octubre de 2007 se suscribió un convenio que permitirá a Aguas Andinas entregar cerca 24 millones de m³ anuales de biogás a Metrogas, empresa distribuidora de gas natural, para el abastecimiento de 35 mil de sus clientes residenciales, que corresponden a más de 120 mil habitantes de la Región Metropolitana.

El biogás es un subproducto obtenido en las fases de descontaminación de aguas servidas en las plantas de depuración de El Trebal, Talagante y La Farfana. Actualmente, parte de este combustible se utiliza en procesos internos de estas instalaciones, como el funcionamiento de calderas.

El biogás reemplaza a los combustibles fósiles, permitiendo reducir la emisión de gases invernadero. La iniciativa fue destacada por los medios de comunicación y las autoridades de gobierno, quienes calificaron el proyecto como un paso importante en el fomento de las Energías Renovables No Convencionales en Chile, contribuyendo de este modo al desarrollo sustentable del país.

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES EN3 / EN6

PLANTA BIOGÁS 2007	DISPONIBLE (Nm ³)	USO EN CALDERAS (Nm ³)
El Trebal	16.259.250	3.073.340
La Farfana	27.997.473	6.691.147
Talagante	710.450	213.350
TOTAL	44.967.173	9.476.251

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS





PARQUE NATURAL AGUAS DE RAMÓN

EN13

En su interés por proteger la biodiversidad, en 2006 Aguas Andinas junto a otras instituciones inauguró el Parque Natural Aguas de Ramón, área natural integrada por 3.000 hectáreas precordilleranas, convirtiéndose en uno de los parques más grandes de su tipo en la Región Metropolitana.

Dotado con un centro de información y educación medioambiental, que permite conocer la cuenca, los procesos ecológicos y su importancia para el equilibrio del entorno de Santiago; el parque cuenta con senderos habilitados para el conocimiento en terreno, en los cuales se realizan actividades dirigidas a estudiantes, niños y familias relacionadas con el cuidado del agua y preservación de la naturaleza.

El Parque Natural Aguas de Ramón es un verdadero pulmón verde para la Región Metropolitana y una excelente instancia para fomentar los valores de la vida al aire libre y el cuidado del ecosistema.

Gracias a la mantención que Aguas Andinas realiza desde 2006 a la fecha, el parque se ha convertido en un área de protección de la flora y fauna de la zona. En la Cuenca de Ramón viven aproximadamente 300 de las 398 especies existentes en la flora precordillerana de Santiago, pertenecientes a 193 géneros y 71 familias. En cuanto a la fauna, existen 60 tipos de aves, 20 de reptiles y dos de anfibios; de los cuales, 16 especies se clasifican en “problemas de conservación”.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

DENTRO DE SU ÁREA DE CONCESIÓN, AGUAS ANDINAS MANTIENE MÁS DE 18.900 HECTÁREAS DE TERRENOS NATURALES, DESTINADOS A PROTEGER LA BIODIVERSIDAD DE LA ZONA. ENTRE ELLOS EL PARQUE NATURAL AGUAS DE RAMÓN, NOMBRADO ZONA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL POR SU ALTA DIVERSIDAD DE FLORA Y FAUNA.

EN11 / EN13

Además del Parque Natural Aguas de Ramón, Aguas Andinas cuenta con instalaciones en áreas naturales:

- ◆ Embalse El Yeso
- ◆ Laguna Negra
- ◆ Laguna Medioambiental La Farfana

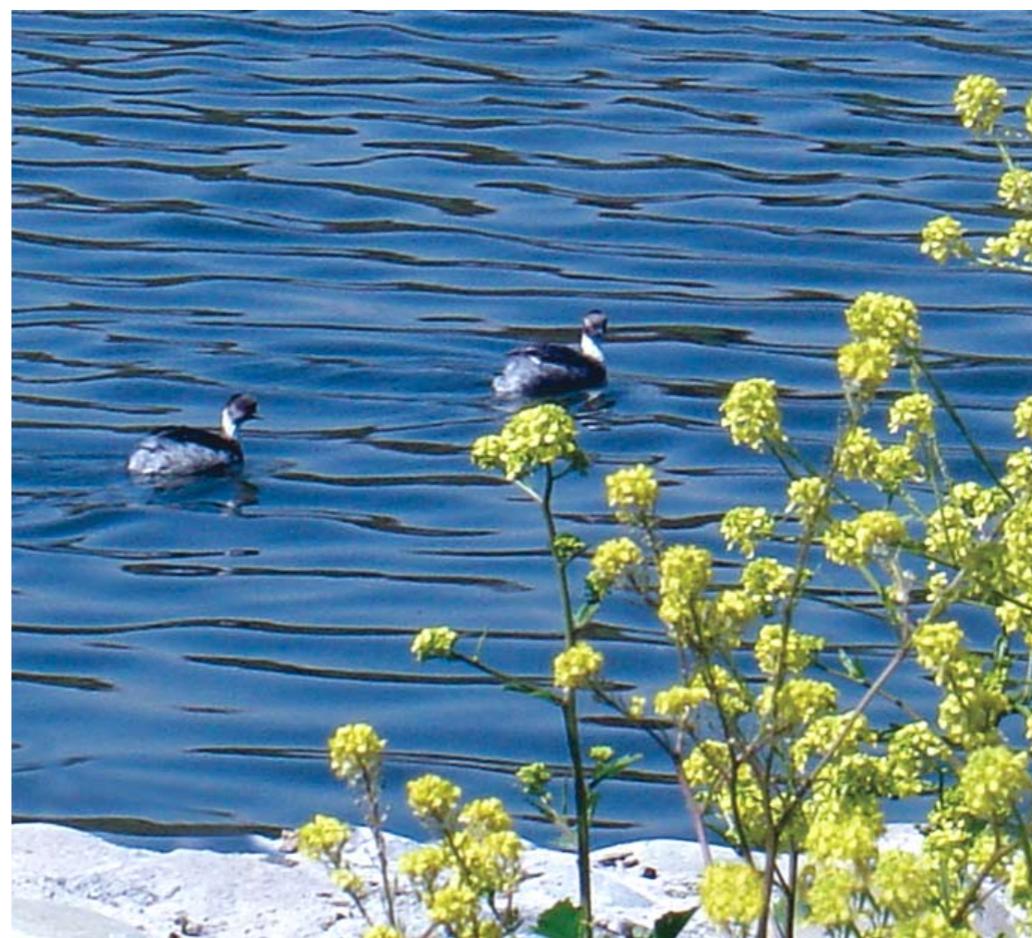
LAGUNA AMBIENTAL LA FARFANA

Aledaña a la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, Aguas Andinas creó y mantiene la llamada Laguna Ambiental La Farfana, estanque artificial cuyo propósito es acoger y ser el hábitat de una gran diversidad de aves, entre las que destacan las siguientes especies: Pato Real, Pato Jergón Chico, Pato Colorado, Pimpollo, Tagua, Yeco, Tagua Chica, Pato Capuchino, Blanquillo, Tagüita, Pato Jergón Grande y Pato Rana.

La Unión de Ornitólogos de Chile (UNORCH) realizó un seguimiento de la abundancia y diversidad de aves presentes en la laguna, destacando con mucho interés la presencia de tres especies que se encuentran en las categorías de conservación nominadas como “Inadecuadamente Conocida” y “Rara”.

Estas especies son:

- ◆ **Pato Gargantillo:** Tiene preferencia por humedales salobres. Se alimenta de plantas y crustáceos que captura desde la superficie.
- ◆ **Pato Cuchara:** Su habitat está constituido por lagunas y lagos con abundantes juncales en las orillas. Se alimenta filtrando el agua y capturando los microorganismos que allí se encuentran.
- ◆ **Pato Rinconero:** Vive en lagunas de zonas abiertas con abundante vegetación y totorales en sus orillas. Se alimenta de semillas y moluscos.



› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS

ABUNDANCIA ABSOLUTA Y RELATIVA DE AVES DE AMBIENTES ACUÁTICOS ENCONTRADAS EN LA LAGUNA AMBIENTAL LA FARFANA EN15

JULIO 2007

ORDEN	NOMBRE COMÚN	ABUNDANCIA ABSOLUTA (N)	ABUNDANCIA RELATIVA (%)
Anseriformes	Pato colorado	1	0,2
Anseriformes	Pato cuchara	13	2,4
Anseriformes	Pato gargantillo	3	0,6
Anseriformes	Pato jergón grande	63	11,6
Anseriformes	Pato jergón chico	1	0,2
Anseriformes	Pato rana pico delgado	39	7,1
Anseriformes	Pato rana pico ancho	2	0,3
Anseriformes	Pato real	195	35,9
Charadriiformes	Queltehue	9	1,7
Charadriiformes	Gaviota dominicana	1	0,1
Gruiformes	Pidén	1	0,1
Gruiformes	Tagua	104	19,1
Gruiformes	Tagua chica	30	5,4
Gruiformes	Tagua de frente roja	32	5,8
Gruiformes	Tagüita	6	1,1
Podicipediformes	Pimpollo	9	1,7
Podicipediformes	Blanquillo	38	6,9
TOTAL		547	100

DICIEMBRE 2007

ORDEN	NOMBRE COMÚN	ABUNDANCIA ABSOLUTA (N)	ABUNDANCIA RELATIVA (%)
Anseriformes	Pato cuchara	8	2,4
Anseriformes	Pato gargantillo	11	3,4
Anseriformes	Pato jergón grande	14	4,5
Anseriformes	Pato negro	1	0,2
Anseriformes	Pato rana pico delgado	34	10,9
Anseriformes	Pato rana pico ancho	2	0,6
Anseriformes	Pato real	34	10,9
Anseriformes	Pato rinconero	2	0,5
Charadriiformes	Queltehue	8	2,4
Charadriiformes	Gaviota de Franklin	15	4,6
Gruiformes	Pidén	1	0,2
Gruiformes	Tagua	90	28,8
Gruiformes	Tagua chica	29	9,3
Gruiformes	Tagua de frente roja	42	13,4
Gruiformes	Tagüita	1	0,2
Podicipediformes	Pimpollo	13	4,0
Podicipediformes	Blanquillo	13	4,0
Podicipediformes	Picurio		
TOTAL		318	100

Durante el año 2007 se inició el cambio de la fuente de agua que alimenta la laguna, reemplazándose el agua tratada de la planta por agua de pozo. De esta manera se evita agregar nutrientes al agua en forma continua, controlando el proceso de eutroficación que tiende a ocurrir en estos espejos de agua.

Con esta medida, sumada al retiro de algas de la laguna y monitoreos continuos, se ha logrado entregar a las aves un lugar apto para su desarrollo.

DESGLOSE POR TIPO DEL TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (\$) EN30

Inversiones en activos destinados a la protección del medio ambiente	109.817.950
Gastos auditorías y gestión medioambiental	180.004.293
Gastos gestión de residuos	2.370.580.436
TOTAL	2.660.402.679

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



PROCESOS SUSTENTABLES

Aguas Andinas es una empresa de servicio cuya principal actividad y operaciones están directamente vinculados al medio ambiente, a través de la gestión integral del ciclo del agua.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

Todos los procesos de Aguas Andinas se ciñen estrictamente a la normativa vigente y, en saneamiento, a las certificaciones ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001, demostrando que la empresa incorpora en todas sus decisiones estratégicas la variable medioambiental.

EN18

El proceso del tratamiento de aguas servidas genera gas metano, gas de efecto invernadero, el cual se produce por la degradación anaeróbica de la materia orgánica presente en los biosólidos. Aguas Andinas captura este gas y lo aprovecha energéticamente en sus calderas. El sobrante lo transforma en Dióxido de Carbono en un proceso denominado “Flaring” (antorcha). De acuerdo al IPCC estas emisiones no deben ser declaradas por ser de origen biogénico.

Otras fuentes menores de emisiones de gases de efecto invernadero de Aguas Andinas son:

EN16 / EN17

Emisiones directas:

- Consumo de combustibles fósiles en calderas de generación eléctrica.
- Consumo de combustibles fósiles en fuentes móviles (autos, camiones, etc.).

Emisiones indirectas:

- Emisiones generadas por la generación de la electricidad comprada por Aguas Andinas.

La cuantificación de estas emisiones está en estudio.

CONSUMO ENERGÉTICO

Para ejecutar todos sus procesos, Aguas Andinas consume energía eléctrica y, en caso de cortes de suministro, petróleo.

**CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA
DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS EN4**

CONSUMO DE ENERGÍA	TIPO DE FUENTE PRIMARIA	2006	2007
Producción de agua potable	Energía eléctrica	71.049.166 Kwh	97.495.497 Kwh
Tratamiento de aguas servidas	Energía eléctrica	104.077.054 Kwh	103.738.337 Kwh
Otros procesos	Energía eléctrica	27.526.963 Kwh	18.023.309 Kwh

DEBIDO A LA NATURALEZA DE SU NEGOCIO, AGUAS ANDINAS SE COMPROMETE EN SUS OPERACIONES A ASEGURAR A LOS HABITANTES DE SANTIAGO UN SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PERMANENTE, CONTINUO Y DE CALIDAD, PARA DEVOLVER LAS AGUAS UTILIZADAS A LOS CAUCES NATURALES EN CONDICIONES QUE PERMITAN LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



CAPTACIÓN Y PRODUCCIÓN

El agua potable está disponible para los habitantes de la Región Metropolitana las 24 horas del día, los 365 días del año, satisfaciendo una demanda de más de 1.597.537 clientes residenciales, industriales y comerciales.

Para otorgar este servicio, la Gerencia Corporativa de Operaciones de Aguas Andinas es responsable de captar la cantidad estrictamente necesaria de agua cruda, someterla al proceso de potabilización y, luego, distribuirla entre los clientes.

CAPTACIÓN DE AGUA CRUDA

Las principales fuentes superficiales de agua cruda son los ríos Maipo y Mapocho y el estero Arrayán. Mientras que las fuentes secundarias corresponden a los acuíferos naturales, que atraviesan el área de concesión y que aportan aguas subterráneas.

Aguas Andinas posee derechos de aprovechamiento permanentes y consultivos para la extracción de agua cruda sobre la primera sección del cauce del río Maipo de un 24% del caudal total, otorgados por la Dirección General de Aguas (DGA). Además, es propietaria de derechos eventuales que corresponden a la captación de hasta 20 m³/s en la Toma Independiente, y de 400 millones de m³ por año en el Embalse El Yeso.

La sanitaria participa regularmente en las Juntas de Vigilancia de los ríos Maipo y Mapocho y también del estero Arrayán, y cuenta con representación en las asociaciones de regantes, a través de directores que nomina la empresa. Estas instituciones se preocupan de resguardar el uso del agua y de velar por la calidad de las fuentes, entre otras tareas fundamentales.

En cuanto a los acuíferos, aún no existen asociaciones ni comunidades de aguas subterráneas. Dada su importancia y fragilidad, la empresa está empeñada en promover su desarrollo, para proteger a estos reservorios principalmente de la sustracción indiscriminada y contaminación.

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES EN8

AGUA CAPTADA POR TIPO DE FUENTE EN MILLONES DE M ³			
	2005	2006	2007
Aguas subterráneas	80,3	83,7	88,0
Aguas superficiales	555	584,5	583,6
Total	635,3	668,2	671,6

FUENTES DE CAPTACIÓN			
	2005	2006	2007
Río Maipo	20% del caudal total	24% del caudal total	24% del caudal total
Embalse El Yeso	400 millones de m ³	400 millones de m ³	400 millones de m ³
Laguna Negra	50 millones de m ³	50 millones de m ³	50 millones de m ³
Laguna Lo Encañado	25 millones de m ³	25 millones de m ³	25 millones de m ³
Esteros	1.000 l/s	1.000 l/s	1.000 l/s
Canal San Carlos	4 m ³ /s (planta La Florida)	4 m ³ /s (planta La Florida)	4 m ³ /s (planta La Florida)
Pozos	3,5 m ³ /s en Stgo. / 1,5 m ³ /s en localidades	3,5 m ³ /s en Stgo. / 1,5 m ³ /s en localidades	3,5 m ³ /s en Stgo. / 1,5 m ³ /s en localidades
Río Mapocho	54% del caudal total	54% del caudal total	54% del caudal total
Estero Arrayán	65% del caudal total	65% del caudal total	65% del caudal total
Estero Hualtatas	100% del caudal total	100% del caudal total	100% del caudal total

FUENTES QUE HAN SIDO AFECTADAS POR LA CAPTACIÓN DE AGUA EN9

VOLUMEN PROMEDIO ANUAL DE LA FUENTE (M ³)	
Río Maipo captado*: 16,3%	2.865.695.179
Río Mapocho captado*: 40,2%	110.824.491
Estero Arrayán captado*: 31,1%	39.031.651

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



PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

Las plantas de producción de agua potable tienen la misión de potabilizar el agua cruda dejándola apta para el consumo humano. Para ello, la compañía cuenta con el Complejo Las Vizcachas, cuya capacidad máxima de producción de 15 m³/s representa más del 50% de la producción total de la sanitaria. La segunda instalación es la Planta de Producción de Agua Potable La Florida, que cuenta con una capacidad de 4 m³/s, produciendo cerca del 18% del total. Adicionalmente, existen otras 12 instalaciones de menor tamaño, destacando las plantas Padre Hurtado, Lo Gallo, San Enrique y El Sendero.

Durante 2007, la producción total de agua potable de la compañía, medida a la salida de las plantas, alcanzó los 671,6 millones de m³; correspondiendo 583,6 millones de m³ a aguas superficiales y 87,9 millones de m³ a aguas subterráneas.

CRUDA A POTABLE

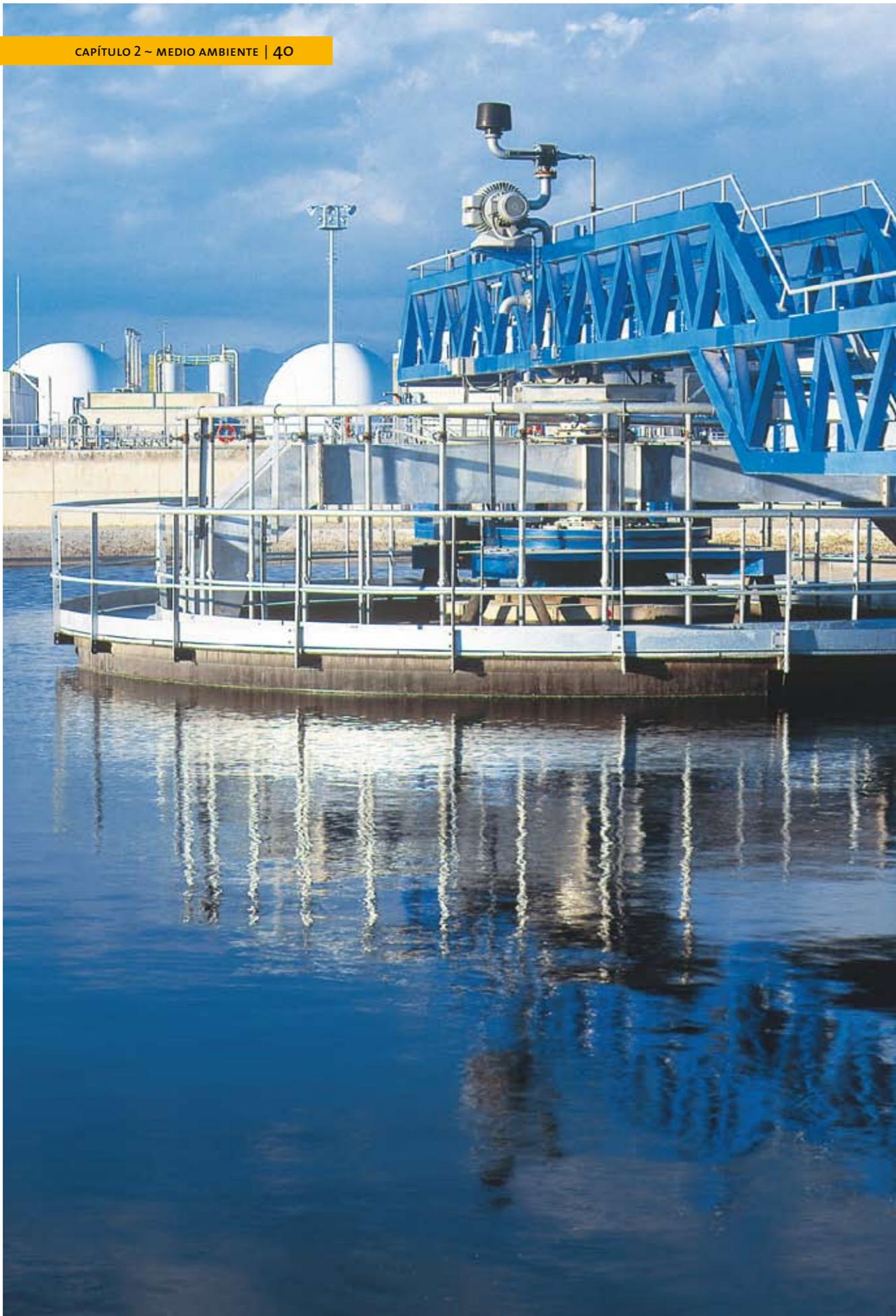
El proceso de potabilización cuenta con una serie de fases que purifican el agua sistemáticamente, primero retirando desechos, tierra y microorganismos; y luego incorporando compuestos que le permiten cumplir con los estándares físicos, químicos, bacteriológicos y radiológicos existentes en la normativa de calidad de agua potable NCh/409.

MATERIAS PRIMAS USADAS EN PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (KG) ENI

MATERIAS PRIMAS	2006	2007
Cloro	466.804	476.721
Sulfato de aluminio	1.052.926	962.649
Polielectrolito	15.948	19.064
Hipoclorito sódico	440.683	527.157
Cloruro férrico	909.953	932.333
Fluorsilicato sódico	99.842	106.158
Ácido fluorsilícico	1.126.293	1.237.357
Hipoclorito cálcico	242.432	234.921
Permanganato de Potasio	1.778	2.434



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO

La recolección de aguas servidas se realiza mediante una red subterránea de más de 10 mil kilómetros de alcantarillado. Para mantener su correcta operación y funcionamiento, en el 2007 se realizaron las siguientes acciones:

- ◆ Programas periódicos de mejoramiento de la red, renovando o rehabilitando 5,501 metros de ductos en diferentes sectores del alcantarillado.
- ◆ Supervisión de la calidad y cantidad de aguas servidas vertidas en las distintas cuencas, a través de la implementación de una red de medición.
- ◆ Programa de Mantenimiento Preventivo de redes que permitió limpiar 1.167 kilómetros de colectores con camiones de hidrolimpieza de alta tecnología.
- ◆ Más de 3.186 monitoreos y 206 inspecciones para el control de vertidos industriales, en línea con la Norma de Emisión de Descargas al sistema de alcantarillado (D.S. MOP 609/98).

La red de alcantarillado descarga en las plantas de tratamiento de aguas servidas que permiten purificar a la fecha el 72% de las aguas residuales y devolverlas a los cauces naturales.

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS

TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS SUCIA A LIMPIA

Aguas Andinas cuenta con el funcionamiento de dos grandes plantas de tratamiento -El Trebal y La Farfana-, más otras 9 instalaciones de localidades y 3 pertenecientes a la zona nor-oriente del Gran Santiago.

Durante 2007, la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana -que tiene una capacidad de depuración de 8,8 m³/s-, descontaminó 219,7 millones de m³, correspondientes a las aguas servidas generadas por cerca de 3,3 millones de habitantes. En tanto, El Trebal, que cuenta con una capacidad de 4,4 m³/s, depuró un total de 106,2 millones de m³ que corresponde a una población estimada de 1,7 millones de personas de las áreas sur y sur-poniente de Santiago.

El agua servida es sometida a un complejo proceso de depuración de materia orgánica y bacteriológica, cuyo principal objetivo es limpiarla y devolverla en las mejores condiciones a la naturaleza. El tratamiento consta de dos líneas:

- ◆ **Línea de agua**, cuyo resultado final son las aguas tratadas y depuradas, aptas para ser restituidas al medio ambiente.
- ◆ **Línea de lodos**, cuyo resultado final son los biosólidos, que son enviados a rellenos sanitarios autorizados y a reuso agrícola.

PRINCIPALES MATERIAS PRIMAS USADAS EN TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS EN1

MATERIAS PRIMAS	2006	2007
Poliectrolito catiónico (kg)	764.435	806.513
Hidróxido de cal (kg)	368.723	447.759
Hipoclorito (m3)	418.936	293.000
Cloro (ton)	1.574.188	1.396.000

VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA* EN10 / EN21

PLANTA	AGUA TRATADA 2007 MILLONES M ³ AÑO	RIEGO FRANJA ARBÓREA M ³ AÑO	LAGUNA AMBIENTAL M ³ AÑO	CANAL RINCONADA M ³ AÑO
El Trebal	106,2	84.960		
La Farfana	219,7	174.240	130.464	15.321.651
Localidades	29,4	23.317		

*Dada la naturaleza de las operaciones de la compañía, las aguas vertidas a los cauces naturales corresponden a aguas tratadas en las plantas de saneamiento.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



RESIDUOS Y SUBPRODUCTOS

Los procesos de tratamiento de aguas servidas generan residuos y tres subproductos, explicados a continuación:

Residuos:

Basuras, arenas, aceites y grasas, que se destinan a rellenos sanitarios, obras de ingeniería para la disposición final de los residuos sólidos domésticos, que consideran un sistema de tratamiento y contemplan rigurosas medidas de control de la contaminación, como impermeabilización basal, sistema de captación de gases y tratamiento de lixiviados; lo que garantiza la ausencia de riesgos para la salud de las personas y el medio ambiente.

Subproductos:

1) Agua tratada. Esta es devuelta a la naturaleza para uso agrícola, cumpliendo la norma regulada por el Decreto Supremo 90/00, que establece la concentración máxima de contaminantes permitidos en los líquidos que se devuelven a los cursos de agua.

2) Dióxido de Carbono (CO₂). El Dióxido de Carbono es un gas incoloro, denso y poco reactivo que se produce como resultado del proceso de oxidación del metano (CH₄) originado en la digestión anaeróbica de los lodos.

3) Biosólidos. Por su alta proporción de materia orgánica, son una valorada alternativa como fertilizante agrícola.



- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO EN22

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS (KG)	2005	2006	2007*
Basuras	4.788.173	10.640.370	4.029.670
Arenas, aceites y grasas	5.557.615	10.232.595	4.717.010

* Los datos corresponden únicamente a dos plantas.

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS	TRATAMIENTO O DESTINO
Basuras	Relleno sanitario Santiago Poniente
Arenas, aceites y grasas	Relleno sanitario Santiago Poniente

PRODUCCIÓN ANUAL DE BIOSÓLIDOS (TON)	2005	2006	2007
La Farfana	-	144.489	136.996
El Trebal	-	78.733	81.307
Localidades	-	10.149	10.723
TOTAL	224.774	233.371	229.026

DESTINO BIOSÓLIDOS (TON)	2005	2006	2007
Relleno sanitario	153.628	154.637,92	147.719
Monorelleno	71.146	78.732,78	81.307

NOx, SOx Y OTRAS EMISIONES AL AIRE POR TIPO Y PESO* EN20

	2006	2007
NOx	8,63 Ton/año	15,33 Ton/año
SOx (SO ₂)	53,35 Ton/año	66,49 Ton/año
Compuestos volátiles orgánicos (COV)	1,18 Ton/año	0,80 Ton/año

* Datos aproximados según información disponible.

DESECHOS TOTALES SEGÚN SU NATURALEZA Y PESO (KG) EN22

	2007
Derrame de elementos peligrosos	-
Desechos peligrosos	25.203
Aceites	9.155
Envases plásticos	1.140

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS

03

SOCIAL

COLABORADORES, CLIENTES Y COMUNIDAD: TRES PILARES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

El compromiso de Aguas Andinas es de servicio con los clientes, cercanía con la comunidad y respeto por la naturaleza. Este desafío se sustenta con el apoyo de un equipo de colaboradores calificado que se desarrolla integralmente en un buen clima laboral.



CONFIANZA EN LOS COLABORADORES

Crecer y desarrollarse en un ambiente de equidad, que dé espacio al progreso y la superación, con buenas relaciones laborales, beneficios, apropiada infraestructura, canales de comunicación expeditos y procesos que resguarden la seguridad de las personas... Este es el compromiso de Aguas Andinas: llevar a cabo una gestión que confía en que la clave para lograr su proyecto empresa está en sus colaboradores.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS

AGUAS ANDINAS SE PREOCUPA POR DESARROLLAR UN AMBIENTE QUE NO DISCRIMINA ENTRE GÉNEROS NI EDADES. POR EL CONTRARIO, LA EMPRESA PROMUEVE LA DIVERSIDAD.

ESCENARIO LABORAL

DOTACIÓN Y DIVERSIDAD

Al 31 de diciembre de 2007, el equipo humano de Aguas Andinas estaba integrado por 1.291 personas. Más de un millar de profesionales y técnicos distribuidos entre la sanitaria y sus filiales: Aguas Cordillera

(153), Aguas Los Dominicos (8) y Aguas Manquehue (24). El 100% de la dotación tiene contrato indefinido y trabaja en jornada completa.

DOTACIÓN SEGÚN ESTAMENTO Y FILIAL SANITARIA LA1

	AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA	AGUAS LOS DOMINICOS	AGUAS MANQUEHUE	TOTAL
Estamento administrativo	122	11	0	1	134
Estamento ejecutivo	59	2	0	0	61
Estamento jefatura	139	17	0	0	156
Estamento operario	275	59	3	12	349
Estamento profesional	275	22	1	4	302
Estamento técnico	236	42	4	7	289
TOTAL	1.106	153	8	24	1.291

EC7

Desde su nueva administración en 2001, Aguas Andinas se preocupa por desarrollar un ambiente laboral que no discrimina entre géneros ni grupos etarios. Por el contrario, la empresa promueve la diversidad. Ello queda constatado en su proceso de selección que privilegia aspectos curriculares y competencias por sobre cualquier otra condición. Para

asegurar la diversidad en el reclutamiento participa de ferias universitarias y emplea herramientas globales como concursos abiertos, bolsas de trabajo, etc.

HR4

Es importante destacar que nunca en su historia la empresa ha protagonizado un incidente de discriminación, circunstancial ni que haya llegado al ámbito judicial.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

GÉNERO Y EDAD

Dada la naturaleza del negocio y las condiciones del trabajo en plantas, el porcentaje de trabajadores masculinos supera al femenino: 79% versus 21%, respectivamente. Según las cifras, el estamento que acoge al mayor número de mujeres es el administrativo (57%); y el que menos, es el sector operario, con cero participación.

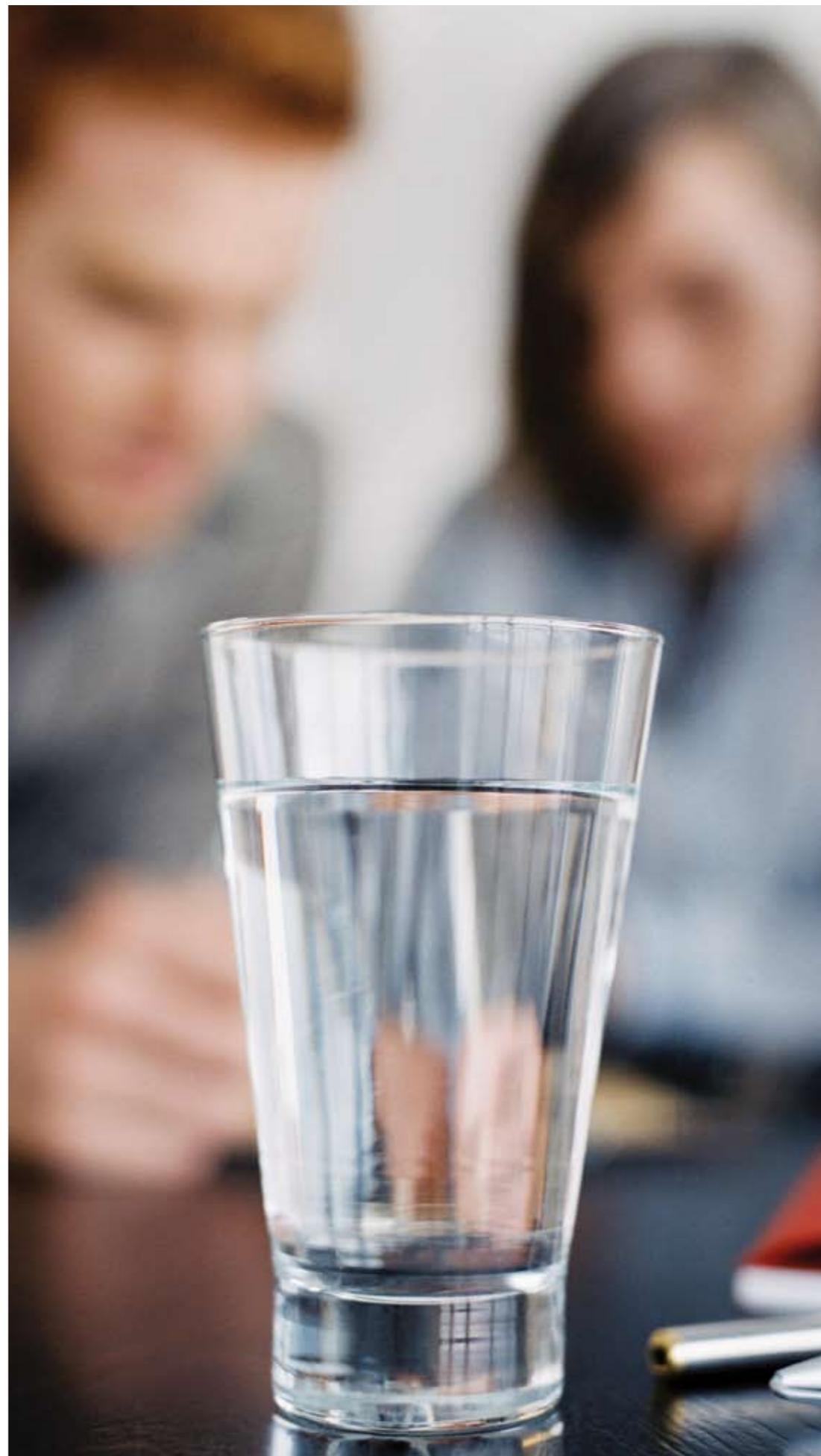
Asimismo, ante la alta especificidad y calidad que requiere su negocio, la compañía valora el conocimiento y la experiencia que van adquiriendo sus trabajadores. Consecuentemente, en los últimos años Aguas Andinas ha fomentado la movilidad interna, ayudado por el Sistema de Gestión del Desempeño Crecer, privilegiando la búsqueda de talentos al interior de la compañía.

DOTACIÓN SEGÚN GÉNERO Y ESTAMENTO 2007 LA13

	HOMBRES		MUJERES	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
E. Administrativo	58	43%	76	57%
E. Ejecutivo	53	87%	8	13%
E. Jefatura	117	75%	40	25%
E. Operario	350	100%	0	0%
E. Profesional	226	75%	74	25%
E. Técnico	222	77%	67	23%
TOTAL	1026	79%	265	21%

DOTACIÓN SEGÚN EDADES 2007 LA13

	MENOS DE 30	ENTRE 30 Y 45	ENTRE 45 Y 60	SOBRE 60
E. Administrativo	5	56	69	4
E. Ejecutivo	-	28	31	2
E. Jefatura	4	84	66	2
E. Operario	50	127	150	22
E. Profesional	58	136	94	14
E. Técnico	16	148	116	9
TOTAL	133	579	526	53



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



EL SALARIO PROMEDIO MENSUAL MENOR QUE PAGÓ LA EMPRESA EN 2007 FUE DE \$409.881 BRUTOS, UN 285% SOBRE EL SALARIO MÍNIMO NACIONAL, FIJADO EN \$144.000.

REMUNERACIONES

Con sueldos competitivos a nivel profesional y técnico, a la compañía le interesa construir una cultura organizacional positiva, capaz de retener a los buenos colaboradores.

En cargos de profesionales y ejecutivos se enfatiza la renta variable, la que se asocia al cumplimiento de objetivos específicos. El 30% del total se define según el cumplimiento de metas corporativas y el 70% según el logro de objetivos individuales, los cuales son acordados entre el trabajador y su jefatura. La definición de propósitos se realiza durante el primer semestre del año y se evalúa a principios del siguiente.

En los cargos técnicos y operarios se prioriza el desarrollo de incentivos directos e inmediatos a la productividad –llamados bono de renta variable– por el cumplimiento de metas e indicadores específicos.

El salario promedio mensual menor que pagó la empresa a diciembre 2007 fue de \$409.881 brutos, un 285% sobre el salario mínimo nacional, fijado en \$144.000. Como valores referenciales, en 2006 la renta mínima promedio mensual imponible en Aguas Andinas era de \$362.860, un 269% por sobre el sueldo mínimo legal; y en 2005, era de \$260.000 bruto, el doble del sueldo mínimo legal de ese año.

EC5

Respecto de las rentas totales por género, Aguas Andinas pagó un promedio de \$1.256.652 para los colaboradores masculinos y \$1.285.588 para las colaboradoras mujeres.

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE HOMBRES CON RESPECTO AL DE MUJERES LA14

	HOMBRES		MUJERES		PROPORCIÓN MUJERES/ HOMBRES	
	SUELDO	RENTA	SUELDO	RENTA	SUELDO	RENTA
Administrativo	505.212	835.506	589.786	944.059	117%	113%
Ejecutivo	3.074.544	3.815.965	2.554.611	3.100.324	83%	81%
Jefatura	1.690.345	2.204.001	1.479.799	1.958.695	88%	89%
Operario	445.856	767.031			0%	0%
Profesional	1.115.825	1.609.076	1.032.672	1.496.127	93%	93%
Técnico	652.090	1.025.209	538.144	876.091	83%	85%
TOTAL	852.218	1.256.652	881.432	1.285.588	103%	102%

ROTACIÓN

Durante 2007, 108 colaboradores dejaron de trabajar en la empresa, de los cuales 92 eran hombres y 16 mujeres.

ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS LA2

		NÚMERO DE EMPLEADOS QUE HAN DEJADO LA ORGANIZACIÓN	PORCENTAJE CON RESPECTO AL TOTAL DE EMPLEADOS
Género	Hombres	92	7,1%
	Mujeres	16	1,2%
Edad	Menos de 30	30	2,3%
	Entre 30 y 45	65	5,0%
	Entre 45 y 60	7	0,5%
	Sobre 60	6	0,5%

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

DESARROLLO DE LAS PERSONAS

CRECER: GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Aguas Andinas invierte permanentemente en el desarrollo y crecimiento integral de sus colaboradores. Con ese espíritu, en 2005 comenzó a implementar un sistema de gestión del desempeño por competencias –llamado Crecer–, que facilita cambios y potencia actitudes laborales en el desarrollo de la estrategia del negocio.

En 2007 este modelo cubrió a toda la compañía, movilizándolo a más de 1.200 personas. En términos simples, el Sistema de Gestión del Desempeño Crecer mide potencial y consolidación profesional. Su principal valor es que permite evaluar a las personas por su desempeño, objetivizando el proceso de medición y fomentando la transparencia y la justicia. Asimismo, determina dos fases en el desarrollo integral de los colaboradores y el crecimiento

de la compañía: la evaluación, que permite identificar puntos débiles y oportunidades de mejora; para luego, a partir de estos resultados, involucrar a las personas como promotores activos de su propio crecimiento a través de un Plan de Formación, que incluye herramientas técnicas y profesionales de capacitación continua.

Como referencia, en 2005 el 37% de los colaboradores fue evaluado por Crecer; en 2006, el 64%; y en 2007, casi el 100%, con excepción de quienes cursaban licencias médicas y permisos especiales.

Hay que destacar que Crecer es sumamente útil para la política de movilidad interna de la empresa ya que dota a los gerentes corporativos de verdaderos mapas de las capacidades profesionales de sus respectivas áreas. Este principio y el de desarrollo de carrera son claves para la gestión de capital humano de Aguas Andinas. Por ello, a la hora de

ocupar cargos al interior de la empresa, se privilegia la búsqueda “puertas adentro” antes de recurrir al mercado. En esta línea, durante 2007 la sanitaria logró consolidar esta política reubicando a 41 personas.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL LA12

	NÚMERO DE EMPLEADOS EVALUADOS	PORCENTAJE RESPECTO DEL TOTAL DE EMPLEADOS
Ejecutivos	48	3,72%
Jefaturas	155	12%
Profesionales	275	21,3%
Técnicos	279	21,6%
Administrativos	127	9,84%
Operadores	338	26,2%
TOTAL	1.222	94,7%

EL DESARROLLO INTEGRAL Y PROFESIONAL DE SUS COLABORADORES ES CLAVE EN LA GESTIÓN DE AGUAS ANDINAS.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

CAPACITACIÓN

El desarrollo del capital humano estuvo fuertemente orientado a fomentar las relaciones con los colaboradores. En este marco se implementó el programa Eje Colaborador que abarcó a toda la organización en diferentes procesos de capacitación:

- Habilidades directivas y de liderazgo y trabajo en equipo para el estamento ejecutivo.
- Comunicación eficaz y desarrollo de personas para subgerentes.
- Programas de capacitación y perfeccionamiento para los profesionales.

En total, se trabajó con el 85% del personal en un esfuerzo que implicó más de 43 mil horas de capacitación, con 34 horas promedio por empleado.

En otra línea, en 2007 se realizó el último programa de nivelación escolar llevado a cabo por la empresa, con lo cual toda la compañía quedó con estudios escolares completos como preparación base. En el período reportado, 28 colaboradores recibieron su diploma al finalizar esta nivelación, sumando un total general de 109 personas graduadas de este programa desde sus inicios.

HORAS DE FORMACIÓN AÑO 2007 LA10

	NÚMERO DE EMPLEADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO (HORAS/EMPLEADOS)
E. Ejecutivo	61	1.642	27 horas
E. Jefatura	156	8.387	54 horas
E. Profesional	302	8.486	28 horas
E. Técnico	289	11.734	41 horas
E. Administrativo	134	7.245	54 horas
E. Operario	349	5.862	17 horas
TOTAL	1.291	43.356	34 HORAS

PROGRAMAS QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES LA11

PROGRAMA	TOTAL BENEFICIADOS
Capacitación Plan Crecer	503 personas
Eje Colaborador	1.262 personas
Mallas Curriculares	215 personas
Capacitación General /Proyecto	344 personas

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



COMUNICACIÓN Y DERECHOS FUNDAMENTALES

Aguas Andinas se rige por normas que la comprometen a cumplir con altos estándares de comunicación y respeto por los derechos fundamentales. Al interior de la compañía, existe una política de comunicación directa entre colaboradores y gerentes, que permite resolver cualquier inconveniente o solicitud de manera inmediata.

Por lo menos una vez al año, la plana mayor de gerentes se reúne con los equipos de las distintas áreas y recintos, abriendo espacios de conversación y acuerdo.

Asimismo, con el objeto de hacer más eficiente y amigable la comunicación entre los distintos estamentos, Aguas Andinas cuenta con un completo engranaje de medios informativos, entre los que destacan la revista impresa Aguas, de periodicidad bimestral y distribución directa a los hogares de los colaboradores; y Acuanet, plataforma de Intranet con acceso para el 90% de la dotación. Ambas instancias fueron rediseñadas durante 2007 y se han convertido en un referente de comunicación e integración para los colaboradores.

A fines de año, consciente de que algunos técnicos en terreno y plantas no cuentan con acceso a Internet, la empresa dispuso de kioscos con conexión a la red, los que han sido muy valorados por sus usuarios.



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



HR7

En términos de derechos esenciales y respeto a las personas, Aguas Andinas adhirió en 2006 al Global Compact o Pacto Global garantizando los principios declarados por esta institución y que dicen relación con Derechos Humanos, el rechazo al trabajo forzado, libertad de asociación, igualdad de oportunidades y no discriminación, entre otros.

En este contexto, el Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad de Aguas Andinas establece la igualdad de oportunidades y un canal de denuncia para estampar imputaciones por parte de los colaboradores. De igual modo, especifica claramente el acoso sexual como una conducta contraria a los valores de la compañía, definiendo la manera de investigar y las sanciones para este tipo de conducta.

HR6

Finalmente, Aguas Andinas rechaza la contratación de menores y se rige totalmente por la legislación vigente. Para ello, en cada proceso de reclutamiento y selección, exige la documentación necesaria que acredite la mayoría de edad.

HR3 / HR8 / SO3

CÓDIGO ÉTICO CORPORATIVO Y DE CONDUCTA

LA COMPAÑÍA SE RIGE POR EL CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA DEL GRUPO AGBAR, QUE CONTIENE LINEAMIENTOS RESPECTO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS, EL COMPROMISO DE LEALTAD CON LA ORGANIZACIÓN, LA UTILIZACIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA, LA RELACIÓN DE LOS COLABORADORES CON EL EXTERIOR Y LA INTERNACIONALIZACIÓN DEL NEGOCIO.

ESTE CÓDIGO SE ENTREGA A TODA PERSONA QUE INGRESA A TRABAJAR EN AGUAS ANDINAS COMO PARTE DE SU PROCESO DE INDUCCIÓN A LA COMPAÑÍA.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS





RELACIONES LABORALES

SINDICATOS Y CONVENIOS COLECTIVOS

Aguas Andinas profundiza una relación permanente con sus colaboradores y las entidades que los representan. Al interior de la empresa existen siete sindicatos que cuentan con la adhesión del 79% de los colaboradores.

LA9

Durante 2007, la compañía mantuvo los siguientes beneficios para sus colaboradores, según lo estipulado en su convenio colectivo:

- ◆ Seguro complementario de salud y vida.
- ◆ La administración del Fondo Solidario de Garantías y Préstamos Médicos, cuya misión es financiar a los trabajadores en sus prestaciones médicas, dentales y ópticas, como a la vez entregar cartas de garantías que permiten el acceso a atenciones en clínicas y hospitales.
- ◆ Una Comisión de Salud con representantes de la empresa y de los sindicatos.

Todos estos acuerdos son de alto impacto tanto por la alta tasa de uso como por los montos de cobertura y financiamiento en temas de salud.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO LA4 2007

SINDICATOS	Nº REPRESENTANTES	Nº BENEFICIARIOS	% SINDICALIZACIÓN
Nº 1, 2 y 3 Aguas Andinas	13	846	65,53%
Aguas Manquehue	1	2	0,15%
Nº 1 y 2 Aguas Cordillera	6	119	9,22%
Nº 3 Aguas Cordillera	3	51	3,95%
TOTAL	23	1018	79%

2006

SINDICATOS	Nº REPRESENTANTES	Nº BENEFICIARIOS	% SINDICALIZACIÓN
Nº 1, 2 y 3 Aguas Andinas	15	772	71%
Aguas Manquehue	2	2	
Nº 1 y 2 Aguas Cordillera	7	125	94%
Nº 3 Aguas Cordillera	3	53	
TOTAL	27	952	74%

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS

BENEFICIOS PARA TODOS

Aguas Andinas cuenta con una política de beneficios, adicionales al sueldo base y que se aplican a todos los colaboradores, según el siguiente detalle:

LA3

SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD Y VIDA:

Seguro de Vida con coberturas para muertes accidentales y naturales para todos los colaboradores. Además, según contratos colectivos o individuales vigentes, existen Seguros Complementarios de Salud o Catastróficos para el trabajador y sus cargas legales.

VACUNA ANTIGRIPIAL: Anualmente, entre los meses de abril y mayo, se procede a vacunar contra la Influenza a todo el personal que voluntariamente lo acepte, antes de que empiece la temporada invernal.

CABAÑAS SAN GABRIEL: En el Cajón del Maipo, la empresa ofrece a sus trabajadores siete cabañas equipadas con capacidad para aproximadamente 10 personas. Además, el recinto cuenta con una piscina durante la época estival (noviembre a marzo), a la que tienen acceso todos los visitantes.

SALUDO DE CUMPLEAÑOS: En el mes del cumpleaños, se hace entrega de un vale por una torta (o similar) a cada trabajador, para hacerlo efectivo en una pastelería.

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 sueldo o Ticket Restaurante.

LICENCIAS MÉDICAS: La compañía subsidia los primeros tres días de licencia médica (no cubiertos por Isapre o Fonasa).

DESCANSO COMPENSATORIO: Aquellos trabajadores que deban prolongar su jornada o requieran 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 al que pueden acceder todos sus trabajadores y que ofrece condiciones preferenciales con respecto al mercado. Durante 2007 se renovó este convenio.

RECINTOS RECREACIONALES: Durante 2007, la empresa otorgó acceso gratuito para todos los trabajadores a los recintos de la caja de compensación a través de un sistema de tickets. A su vez, ofrece un precio preferencial a los invitados del trabajador.

FIESTA DE NAVIDAD: Aguas Andinas 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: La empresa entrega una tarjeta canjeable por regalos en una tienda comercial con valores diferenciados dependiendo del número de cargas legales que mantiene cada trabajador.

GIMNASIA DE PAUSA: Aguas Andinas ofrece instancias de gimnasia en el puesto de trabajo, tres días a la semana como una práctica saludable.

ASIGNACIÓN CARGAS DISCAPACITADAS: Bono adicional para cada trabajador que tenga una carga discapacitada.

DÍA ENTRETENIDO: Actividades para los hijos de los trabajadores.

ENTRADAS PARQUE ACUÁTICO: La empresa hizo entrega de 200 entradas para el Parque Acuático Thermas Internacional para los trabajadores interesados, durante 2007.

CUOTA MORTUORIA: Incluye un monto de UF 10 por carga. La empresa otorga este beneficio a los trabajadores que han negociado colectivamente o aquellos que se les hace extensivo los beneficios del contrato colectivo.

BONO DE NACIMIENTO: Monto de \$13.043. La empresa otorga este beneficio a los trabajadores que han negociado colectivamente o aquellos que se les hace extensivo los beneficios del contrato colectivo.

BECAS DE ESTUDIO: Aguas Andinas entrega 46 becas de educación general básica de \$30.536 cada una; 90 becas de educación media de \$38.170 cada una; y 100 becas de enseñanza superior \$68.707 cada una. La empresa otorga este beneficio a los trabajadores que han negociado colectivamente o aquellos que se les hace extensivo los beneficios del contrato colectivo.

JARDÍN INFANTIL: La empresa otorga este beneficio a los trabajadores que han negociado colectivamente o aquellos que se les hace extensivo los beneficios del contrato colectivo.

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS



AGUAS ANDINAS
DISPONE DEL
PROGRAMA
RENOVA PARA
APOYAR A LOS
EMPLEADOS
QUE ESTÁN POR
RETIRARSE.
DURANTE 2007,
12 PERSONAS
SE VIERON
BENEFICIADAS
CON SUS
CONTENIDOS Y
PREPARACIÓN.

Como beneficio extra, en el período reportado, Aguas Andinas impulsó la iniciativa de renegociación de deudas personales, llamada “Finanzas Personales”, ofreciendo a todos sus empleados un convenio bancario a tasas preferenciales (0,69% de 6 a 12 meses, y de 1,05% de 13 a 84 meses, como plazo máximo), con el objeto de consolidar todas sus deudas. Más de 400 personas se acogieron al convenio durante 2007.

Asimismo, preocupada por la calidad de vida de los trabajadores que están por jubilar, durante 2007 la empresa ofreció los siguientes beneficios al margen de sus obligaciones legales:

PROGRAMAS DE BENEFICIOS SOCIALES EC3

Indemnización por años de servicio sin tope, con una base de cálculo equivalente a 1,45 veces el Sueldo Base.

Bono adicional a la indemnización legal a todo el personal que se acogió a este beneficio por MM\$ 8, 5, 3 ó 2 según falten 3 años, 2 años, 1 año o hayan cumplido la edad legal de jubilación en el 2007.

Pago de un incentivo variable por cada mes que reste para cumplir la edad legal de jubilación de M\$ 240, 210 ó 180 según los años faltantes para cumplir la edad legal de jubilación.

La empresa mantuvo el Seguro de Salud a los trabajadores que se acogieron a este plan, hasta que cumplan la edad de jubilación.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA

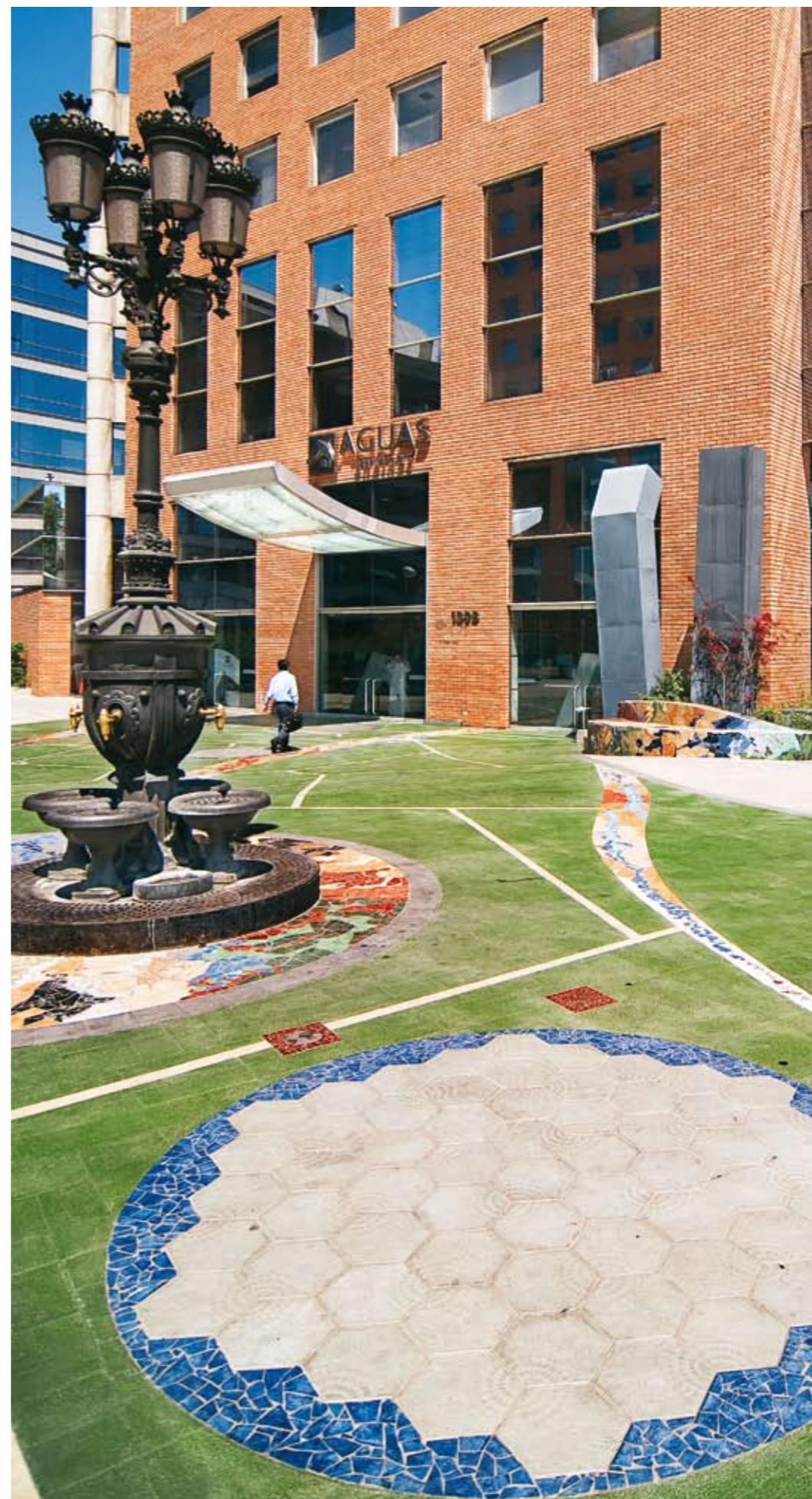
Tres grandes inversiones se realizaron en este período con el objeto de mejorar los espacios y proveer a los colaboradores de óptimas condiciones laborales:

- 1) Se desarrolló el proyecto de las nuevas dependencias de la Gerencia Comercial Mapocho, las que reemplazarán las antiguas instalaciones en la comuna de Independencia durante el 2008. Se trata de un nuevo edificio en Lo Prado, de 1.100 metros cuadrados, con estándares de confort alineados con el resto de los recintos de la compañía.
- 2) Se implementaron mejoras en los comedores de Lira.
- 3) Se habilitó el Punto Café en el subterráneo de Casa Matriz, con el objeto de ofrecer un espacio para la conversación y encuentro.

ESFUERZOS MOTIVACIONALES Y DE INTEGRACIÓN

Para motivar e incentivar el logro de mejores índices de servicio a clientes, durante 2007 se efectuó el Campeonato “Copa de la Zonas” entre las áreas divisionales Antilco, Mapocho, Mapué, Cordillera y Maipo premiando a la división que mostrara los indicadores más elevados. Los ganadores disfrutaron de una comida con el Gerente General para celebrar los buenos resultados de su equipo de trabajo.

Asimismo, con el objeto de que los trabajadores conocieran mejor la empresa y su negocio, durante el período reportado se promovió el programa “Aguas Adentro”. Y más de 479 personas participaron en el primer programa “Conociendo la empresa en familia” que invitó a los familiares de los colaboradores a conocer la compañía.



▶ PORTADA
▶ PRESENTACIÓN
▶ CARTA DEL PRESIDENTE
▶ ÍNDICE
▶ CAP. 1 ~ PERFIL
▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
▶ FORMULARIO
▶ AGRADECIMIENTOS
▶ ANEXOS

PREVENCIÓN DE RIESGOS

HITOS Y ACCIONES 2007

Aguas Andinas cuenta con una Política de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, orientada a proporcionar un lugar de trabajo seguro, que resguarde la salud y el bienestar de las personas y que permita identificar, evaluar y controlar los riesgos relacionados con sus procesos y actividades.

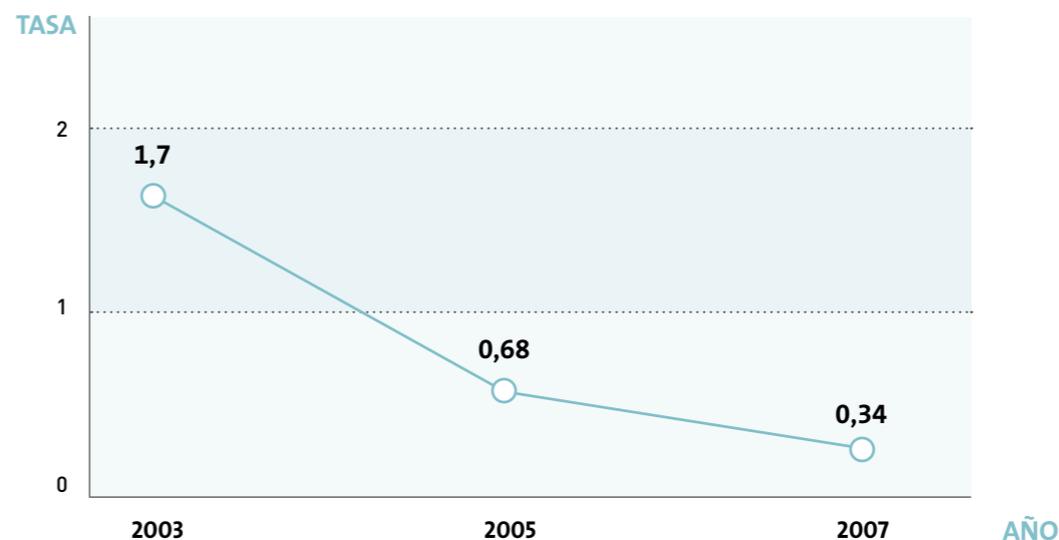
Entre los hitos y acciones más destacados de 2007:

- No se registraron accidentes fatales ni enfermedades graves.
- Se implementó Iso System, software que permite la gestión en línea de la prevención, calidad de servicio y medio ambiente.
- Se habilitó un espacio en la Intranet con información relacionada con prevención y salud ocupacional.
- Se implementaron, a todo nivel, campañas de auto cuidado y capacitación en las tres líneas de trabajo: prevención, higiene industrial y salud ocupacional.

- La promulgación de la Ley N° 20.123 de “Subcontratación y Servicios Transitorios”, significó orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de esta nueva normativa vigente. Para ello, se modificó el Reglamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente para Empresas Contratistas del Grupo Aguas difundiendo estos alcances entre las distintas zonas y gerencias relacionadas.
- Se celebró por primera vez el Día de la Prevención de Riesgos Laborales en el recinto de Pintor Cicarelli, con el objeto de difundir los distintos temas que apoyan y refuerzan la gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la compañía.
- Se participó en distintos eventos externos: Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, ORP 2007, organizado por la ACHS; y en la XVI Jornada Latinoamericana de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizada en octubre de 2007.

Afiliada a la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS, Aguas Andinas ha logrado disminuir progresivamente el porcentaje a pagar de la cotización adicional que obliga la ley. La meta es llegar a 2009 con tasa cero, muy por debajo de la tasa media del sector económico.

EVOLUCIÓN DE LA TASA DE COTIZACIÓN ADICIONAL



- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



TASAS DE ABSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES Y DÍAS PERDIDOS LA7

INDICADOR		2006	2007
Lesiones frecuentes	Golpes sección mano-brazo	40%	30,9%
	Golpes sección pie-pierna	18%	19,1%
	Lesiones lumbares y dolor de espalda	18%	10,3%
	Lesiones sección cara-cabeza	14%	19,1%
	Otro	10%	20,6%
Accidentes por tiempo perdido por filial	Aguas Andinas	38	41
	Aguas Cordillera	8	5
	Aguas Manquehue	2	2
Días perdidos por filial	Aguas Andinas	619	492
	Aguas Cordillera	42	38
	Aguas Manquehue	20	14
Accidentes sin tiempo perdido por filial	Aguas Andinas	3	22
	Aguas Cordillera	1	0
	Aguas Manquehue	-	1
Tasa de accidentabilidad	Grupo Aguas	3,7	3,70
Tasa de siniestralidad		52,5	41,91
Tasa de accidentabilidad	Aguas Andinas		3,71
Tasa de siniestralidad			44,48
Tasa de accidentabilidad	Aguas Cordillera		3,18
Tasa de siniestralidad			24,20
Tasa de accidentabilidad	Aguas Manquehue		7,69
Tasa de siniestralidad			53,85

MAYOR FORMACIÓN EN PREVENCIÓN

En el marco del Sistema de Gestión del Desempeño Crecer, se desarrollaron entre los meses de mayo y octubre los siguientes cursos de capacitación: Espacios Confinados, Riesgos Biológicos, Higiene Industrial y Trabajos en la Vía Pública.

Además se realizaron otras instancias formativas, entre las que destacan: Seminario de Primeros Auxilios, Seminario de Manejo a la Defensiva, Manejo de Extintores y Uso de Equipos de Respiración Autónoma (ERA).

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD

	2005	2006	2007
Número de trabajadores	472	396	205
Horas de capacitación	4075	1236	308

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS



COMITÉS PARITARIOS

Los Comités Paritarios para el Grupo Aguas son el motor que contribuye a mejorar la competitividad de la empresa y permite que la gestión preventiva sea sustentable, a través de la programación de actividades y el cumplimiento de las misiones que la ley encomienda. Entre sus obligaciones se encuentran:

- ◆ Asesorar e instruir a los trabajadores.
- ◆ Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención.
- ◆ Investigar causas de accidentes.
- ◆ Decidir casos de negligencia inexcusable.
- ◆ Indicar adopción de medidas preventivas.
- ◆ Promover cursos de adiestramiento.
- ◆ Cumplir las funciones que le encomienda el organismo administrador (ACHS).

En esta misma línea, opera el Comité del Sistema de Gestión Integrado (SIG) compuesto por el Presidente y Secretario del Comité Central Permanente y asesorado por la Gerencia de Prevención de Riesgos y Recintos Operativos, además de los Gerentes Corporativos y el Representante ante la gerencia para la certificación OHSAS 18.001. Esta entidad es la encargada de dirigir la gestión que realizan los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, de modo de contribuir en la consecución de los objetivos y metas trazadas por la compañía.

LA6

En el Grupo Aguas existen 13 Comités Paritarios, distribuidos en las siguientes áreas:

- ◆ Subgerencia de Mantenimiento de Operaciones
- ◆ Zonal Antilco
- ◆ Zonal Maipo
- ◆ Producción Mapocho
- ◆ Producción Maipo
- ◆ Zonal Cordillera Mapué
- ◆ Zonal Mapocho
- ◆ Transporte y Distribución
- ◆ Planta el Trebal
- ◆ Subgerencia de Gestión de Redes de AS (*)
- ◆ Planta de AS El Trebal
- ◆ Edificio corporativo
- ◆ Central permanente

Cada uno de ellos está integrado por delegados de la empresa y de los trabajadores (3 titulares y 3 suplentes). El porcentaje de mano de obra representado asciende a un 65% aproximadamente.

(*) AS: Aguas servidas.

GRACIAS A UNA CULTURA DE LA PREVENCIÓN, DURANTE 2007 NO SE REGISTRARON ACCIDENTES FATALES NI ENFERMEDADES GRAVES EN TODA LA COMPAÑÍA.

▶ PORTADA
▶ PRESENTACIÓN
▶ CARTA DEL PRESIDENTE
▶ ÍNDICE
▶ CAP. 1 ~ PERFIL
▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
▶ FORMULARIO
▶ AGRADECIMIENTOS
▶ ANEXOS



CALIDAD PARA CLIENTES

Asegurar la calidad y continuidad del suministro de agua potable, la recolección y tratamiento de aguas servidas, y resolver en forma eficiente y oportuna los requerimientos de los clientes. Este es el espíritu que mueve a todo el equipo humano de Aguas Andinas, el que le ha permitido diferenciarse y destacar en la industria sanitaria de la región latinoamericana.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS

NORMATIVA VIGENTE DE AGUA POTABLE

EL 1 DE ENERO DE 2007 ENTRÓ EN VIGENCIA LA **NORMA NCH/409**, QUE ESTABLECE EXIGENTES CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE, TALES COMO LA DISMINUCIÓN DE LAS UNIDADES NEFELOMÉTRICAS DE TURBIEDAD, UNT, DE 5 A 2, LO QUE IMPLICA UNA SERIE DE MEJORAS EN EL PROCESO PRODUCTIVO, ALCANZANDO ÍNDICES INTERNACIONALES DE CALIDAD.

PRODUCTO: ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Aguas Andinas capta, produce y distribuye agua potable, y recolecta y trata las aguas servidas, resguardando la salud y vida de los habitantes de la Cuenca de Santiago. Dada la importancia de su misión, realiza exhaustivos análisis y constantes inversiones que permiten certificar y asegurar la calidad de los productos que entrega a sus clientes.

CALIDAD DEL AGUA POTABLE

Bajo el control de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y de la Secretaría Regional Ministerial de Salud Metropolitana (SEREMI Metropolitana de Salud), la empresa analiza anualmente cerca de 17.000 muestras, garantizando la calidad permanente del agua potable que suministra a sus clientes. En esta misma línea, los procesos de potabilización y depuración se encuentran debidamente regularizados por la Norma Chilena de Agua Potable (NCH 409/84) y por el Decreto Supremo 90/96, (DS90/96) respectivamente.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LAS AGUAS SERVIDAS

Evitar el contacto directo de las personas con las aguas servidas es el principal rol que cumple el sistema de alcantarillado. Para su correcto funcionamiento, Aguas Andinas realiza el programa de mejoramiento de la red, que en 2007 implicó la renovación y/o rehabilitación de más de 5.501 metros de ductos.

Asimismo, dentro de la aplicación de la Norma de Emisión de Descargas al sistema de alcantarillado (DS MOP 609/98), se intensificó el control de los vertidos industriales, realizando más de 3.186 monitoreos y 206 inspecciones.

NORMATIVA VIGENTE DE AGUAS SERVIDAS

DECRETO SUPREMO 90/00: ESTA NORMA DE EMISIÓN ESTABLECE LA CONCENTRACIÓN MÁXIMA DE CONTAMINANTES PERMITIDA PARA RESIDUOS LÍQUIDOS DESCARGADOS POR LAS FUENTES EMISORAS A LOS CUERPOS DE AGUA MARINOS Y CONTINENTALES SUPERFICIALES DE LA REPÚBLICA DE CHILE, APLICABLE A TODO EL TERRITORIO NACIONAL.

PR3

OTRAS NORMAS

- INFORME SEMESTRAL DE AUTOCONTROL EN LAS CAPTACIONES SUBTERRÁNEAS Y SUPERFICIALES (CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN **SISS N°1745/1999**).
- INFORME MENSUAL DE CONTROL DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS (CUMPLIMIENTO **DS N°90/2001**).

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



CONTROL Y SEGURIDAD

Aguas Andinas se apoya en modernas herramientas tecnológicas para garantizar la calidad y fiabilidad del suministro, a toda hora, durante los 365 días del año. Entre estas destacan:

Centro de Control Operativo (CCO): Una moderna instalación que permite integrar en tiempo real toda la información operativa y centralizar la toma de decisiones para optimizar la gestión del ciclo del agua. Las principales acciones realizadas en 2007 para potenciar la capacidad del CCO fueron:

- ◆ Incorporar 8 mil nuevas variables a su software de Control y Adquisición de Datos (SCADA).
- ◆ Involucrar a todas las concesiones.
- ◆ Integrar en Producción y Distribución la operación telecontrolada de infraestructuras de aguas subterráneas, como los nuevos pozos en Los Trapenses y Quilicura; continuar con las mejoras de Plantas Elevadoras de Agua Potable; e incorporar nuevas estaciones de bombeo, como la de San Carlos Centro en el sector oriente y Quilín 3 en la zona sur del Gran Santiago.
- ◆ Añadir las Plantas Elevadoras Piedra Roja de Aguas Manquehue y El Maitén de Aguas Andinas en Recolección.
- ◆ Integrar la supervisión de las instalaciones de saneamiento Curacaví, Talagante y Chamisero en Tratamiento y Disposición.

Sistema de Información Geográfico: Base de datos catastral y descriptiva que administra el emplazamiento geográfico de todas las redes de agua potable, aguas servidas y clientes, localizados sobre la base de un plano urbano que se extiende en toda el área concesionada de la compañía. Es una de las principales fuentes de información para la operación diaria, atención de clientes, planificación, ingeniería y entidad reguladora. Los esfuerzos realizados durante el 2007 se enfocaron principalmente al mejoramiento de la base de datos de cara al proceso tarifario de 2008, con el propósito de contar con más y mejor información.

AGUAS ANDINAS CUENTA CON TECNOLOGÍA DE PUNTA PARA ASEGURAR UN SUMINISTRO CONTINUO, CONFIABLE Y SEGURO, LAS 24 HORAS DÍAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

▶ PORTADA
▶ PRESENTACIÓN
▶ CARTA DEL PRESIDENTE
▶ ÍNDICE
▶ CAP. 1 ~ PERFIL
▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
▶ FORMULARIO
▶ AGRADECIMIENTOS
▶ ANEXOS

TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN

El año 2007 fue la consolidación del innovador modelo de Gestión de Infraestructura y Redes. La información del estado de la red otorgada por el Laboratorio de Redes, junto al seguimiento de las políticas de inversión y renovación, derivaron en mínimas roturas en la red general de distribución.

Gracias a este modelo se evidenció una drástica reducción en las fallas, llegando a niveles menores de 0,1 fallas/km, índice muy inferior a los aceptados como excelente por las grandes sanitarias mundiales. En particular, la disminución de roturas en los dos últimos años fue de un 28% con respecto a 2005, lo que significó una baja de 380 roturas por año.

NÚMERO DE CLIENTES Y COBERTURA

En cuanto a cobertura de agua potable y alcantarillado, Santiago cuenta con cifras comparables a las de las grandes ciudades del mundo (ver recuadro). Al 31 de diciembre de 2007, el número de clientes de Aguas Andinas y filiales con servicio de agua potable sumó la cantidad de 1.597.537* y los clientes con servicio de alcantarillado llegaron a 1.569.392.

* El número de clientes medido por Aguas Andinas (cifra aquí señalada) difiere levemente del número de clientes registrado por la SISS, dado que los criterios de medición son distintos.

ÍNDICES DE COBERTURA

100% DE COBERTURA DE AGUA POTABLE
98,4% DE COBERTURA DE ALCANTARILLADO
72% DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS

NÚMERO DE CLIENTES

AGUA POTABLE: 1.597.537
ALCANTARILLADO: 1.569.392.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO Y COBERTURA PRI

		AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA	AGUAS LOS DOMINICOS	AGUAS MANQUEHUE
Continuidad del servicio de distribución de agua potable	2006	99,8%	99,7%	100%	99,9%
	2007	99,8%	99,8%	99,9%	99,8%
Presiones en la red de agua potable	2006	99,7%	94,6%	98,9%	97,9%
	2007	99,7%	97,2%	98,8%	98,1%
Calidad del agua en la red de distribución	2006	96,6%	98,7%	99,3%	99,9%
	2007	99,3%	99,4%	99,3%	99,6%

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



SERVICIO: EXCELENCIA Y CERCANÍA

Grandes esfuerzos realiza Aguas Andinas por escuchar y atender con excelencia a sus clientes. Concentrada en disminuir la insatisfacción y aumentar la resolución de problemas en primera línea, durante el 2007 se consolidaron los tres pilares del programa ADN, diseñado para mejorar la atención y el servicio. Estos son:

- ◆ Actitud cercana y cordial
- ◆ Determinación para hacer las cosas bien y a la primera
- ◆ Nunca dejar un problema sin resolver

PR5

ACTITUD CERCANA Y CORDIAL

Dos nuevas agencias comerciales, Talagante y Buin: Modernas y cómodas, las nuevas dependencias fueron proyectadas para brindar una mejor atención y servicio a los clientes, acercándose a comunidades más alejadas de los distintos centros de la ciudad.

Terminales de autoconsulta: En la línea de modernización y eficiencia, se habilitaron en las agencias comerciales más terminales de autoconsulta, permitiendo a los clientes obtener rápidamente copia de sus boletas y/o realizar convenios de pago.

Más facilidades de pago de cuentas: Aguas Andinas cuenta con el pool de servicios de pago más amplio de Santiago: teléfono, Internet, empresas de recaudación. Asimismo, el 2007 se estableció un convenio con Caja Vecina, innovador modelo de atención de BancoEstado que permite a las personas pagar sus cuentas de servicio de manera fácil, rápida y segura, en el almacén del barrio. La iniciativa ha significado importantes ahorros de tiempo y de dinero para los clientes que viven en localidades más alejadas de los centros de pago habituales.

Aguas Andinas en Radio Bío Bío: Participación de algunos gerentes de Aguas Andinas en un programa de Radio Bío Bío para capacitar a las audiencias en temáticas de alcantarillado.

DETERMINACIÓN PARA HACER LAS COSAS BIEN Y A LA PRIMERA

Teseo: La labor en atención al cliente durante 2007 se caracterizó por la búsqueda de la eficiencia y oportunidad en la resolución de los requerimientos en primera línea, incorporando nuevas aplicaciones en los canales de contacto y operación en terreno. Con este espíritu, y en calidad de marcha blanca, debutó el Proyecto Teseo en el servicio de recolección de aguas servidas, permitiendo optimizar la asignación de los trabajos en terreno demandados por los clientes. Este sistema integra la información geográfica de las solicitudes con la disponibilidad y posición de las cuadrillas y, según un modelo de optimización, asigna los trabajos. Asimismo, permite registrar las labores realizadas, quedando esta información disponible en los sistemas centrales, logrando dar un mejor servicio a los clientes.

Reestructuración del Contact Center: Aguas Andinas amplió la capacidad de solución de temas comerciales de los operadores telefónicos de Fonoservicio, permitiendo resolver en forma directa todos los reclamos asociados a consumos y problemas de facturación. Asimismo, durante el primer trimestre de 2007, la sanitaria implementó un nuevo modelo de plataforma telefónica que permitió ubicar a su Contact Center entre los mejores del país en cuanto a eficiencia en la atención: 100 mil contactos mensuales de consultas y reclamos, y atención del 99% de los requerimientos.

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS





NUNCA DEJAR UN PROBLEMA SIN RESOLVER

Evaluaciones periódicas: A modo de control, en el 2007 se hizo una reingeniería profunda al modelo de seguimiento y se comenzaron a aplicar encuestas de cierre a cada uno de los requerimientos comerciales o de redes que existieron en el periodo (en total, la atención de más de 700 llamados telefónicos diarios).

Asimismo, durante el primer y segundo semestre del año, se realizó un estudio aplicado a una muestra de 5.381 clientes con requerimientos, de un universo de 130.766, para evaluar su satisfacción con respecto a la atención recibida y analizar el motivo y tipo de requerimiento.

Los resultados del último semestre indicaron que el 72% de los encuestados se manifestó satisfecho con el servicio de Aguas Andinas y el 71% evaluó con notas 6 y 7 la solución recibida.

Percepción de los clientes: De acuerdo a un estudio de imagen realizado en el primer y segundo semestre de 2007 por Adimark, que contempló a todas las compañías proveedoras de servicios básicos, las sanitarias del Grupo Aguas fueron calificadas con notas 6 y 7 por más del 50% de los encuestados, ubicándose en el ranking de preferencia por sobre las demás empresas evaluadas.

El estudio del primer semestre fue aplicado a una muestra de 600 hombres y mujeres mayores de 18 años, mientras que el estudio efectuado en el segundo semestre se realizó a 664 hombres y mujeres mayores de 18 años, todos residentes en las comunas del Gran Santiago, mediante entrevistas telefónicas. Aguas Andinas es percibida como una organización seria y confiable, que contribuye al cuidado del medio ambiente y que cumple lo que promete.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

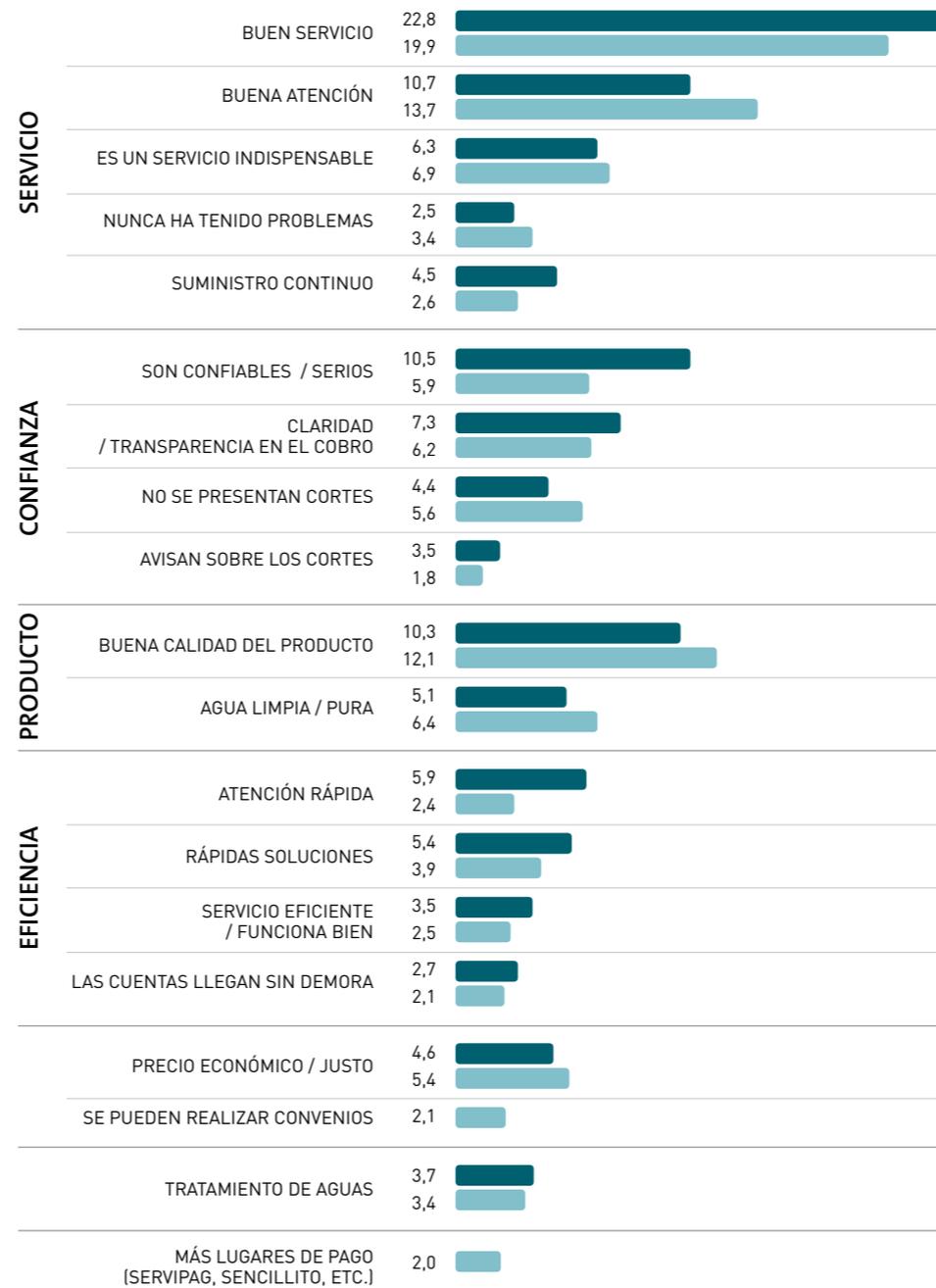
Entre los aspectos positivos de la empresa destacaron el buen servicio prestado, su seriedad y confiabilidad, la calidad del producto y la atención al cliente.

¿Cuáles son los aspectos POSITIVOS de Aguas Andinas/ Aguas Cordillera?

Respuestas Espontáneas sobre 2% menciones

Base: Total Muestra (664 casos)

ESTUDIO IMAGEN AGUAS ANDINAS, OCTUBRE 2007, ADIMARK-GFK



■ MAR - 07
■ OCT - 07

NADA POSITIVO:

AGO 06: 5.2%
 ENE 06: 6.3%
 MAR 07: 7.5%
 OCT 07: 5.4%

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



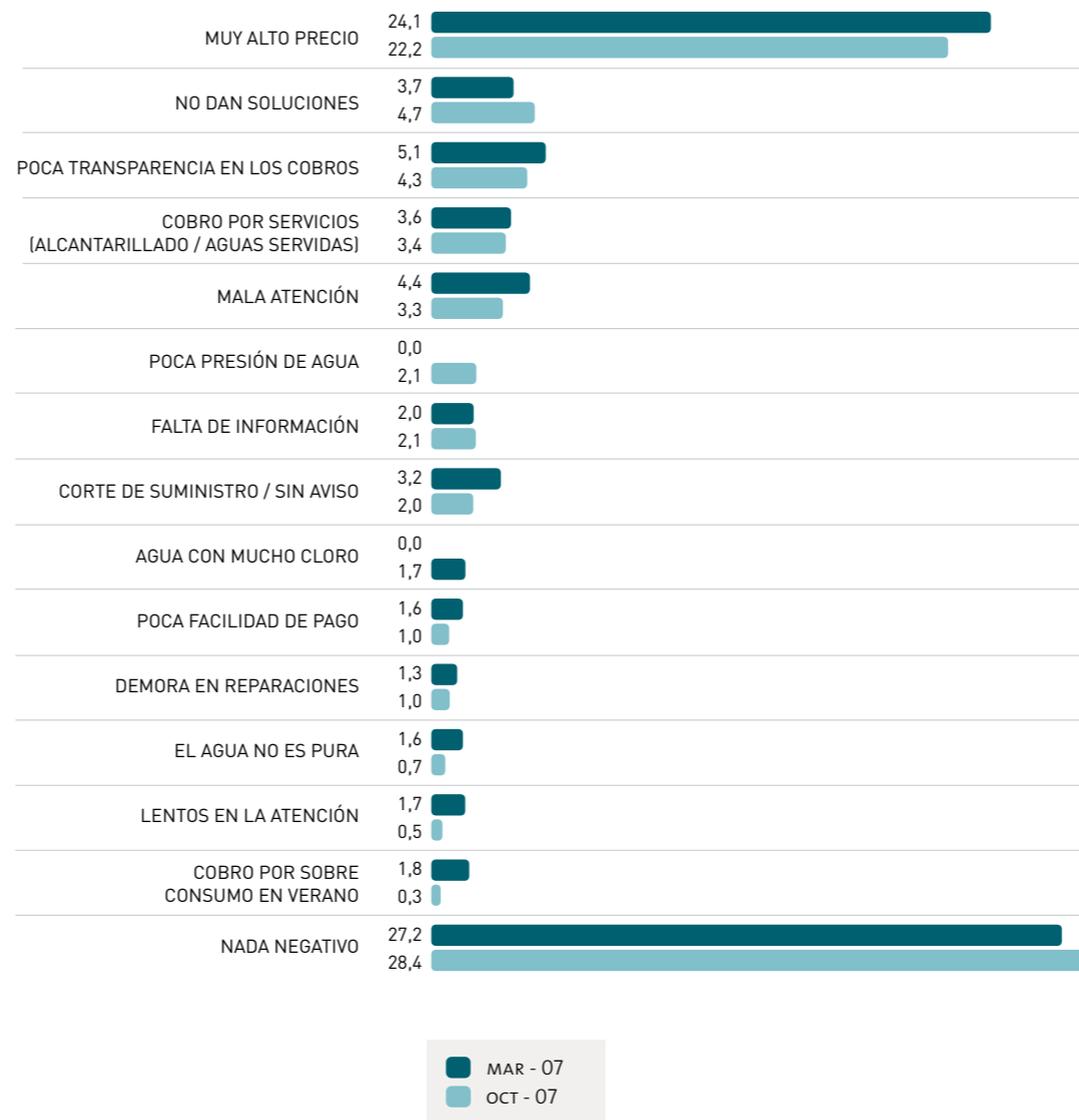
El porcentaje de percepciones negativas fue muy bajo, siendo el precio cobrado por el servicio el aspecto más resaltado.

¿Cuáles son los aspectos NEGATIVOS de Aguas Andinas / Aguas Cordillera?

Respuestas Espontáneas sobre 1,5% menciones

Base: Total Muestra (664 casos)

ESTUDIO IMAGEN AGUAS ANDINAS, OCTUBRE 2007, ADIMARK-GFK



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



CUENTA AMIGA, EN AYUDA A LOS CLIENTES

CON EL PROPÓSITO DE AYUDAR A LOS CLIENTES QUE TIENEN ALTAS DEUDAS DE PAGO CON LA SANITARIA, AGUAS ANDINAS MANTIENE UN PLAN DE PAGOS PREFERENCIALES, LLAMADO CUENTA AMIGA.

DURANTE 2007, SE REALIZARON 16.137 CONVENIOS DE CARÁCTER SOCIAL, PERMITIENDO A ESTOS CLIENTES REINSERTARSE EN EL SISTEMA DE PAGO DE LA COMPAÑÍA.

	2006	2007
Cantidad de convenios	12.484	16.137
Monto condonado por Aguas Andinas	\$124.760.000	\$63.301.363

REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR CLIENTES A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS PR2

	AGUAS ANDINAS	AGUAS CORDILLERA	AGUAS LOS DOMINICOS	AGUAS MANQUEHUE
Asociados a m ³ facturados	181	7	2	1
Asociados a tarifas	148	5	0	2
Asociados a calidad del servicio	172	20	2	1
Asociados a la atención de clientes	55	4	0	0
Otros	123	8	2	1
TOTAL	679	44	6	5

Distribución de montos convenidos por zona de comercial:

2006		2007	
CANTIDAD DE CONVENIOS	MONTOS EN MM\$	CANTIDAD DE CONVENIOS	MONTOS EN MM\$
5.153	1.935	6.417	2.435
4.244	2.107	5.088	2.301
2.116	784	3.223	1.177
741	221	1.023	293
230	91	386	151

CERCANÍA CON LA COMUNIDAD

S01

Educar y sensibilizar a los habitantes de la Cuenca de Santiago sobre la importancia del agua, promover el cuidado medioambiental, generar lazos de confianza y espacios de desarrollo con los vecinos de sus plantas de trabajo y faenas... La responsabilidad social en Aguas Andinas se traduce en acciones y programas que permiten generar valor y progreso para la comunidad.

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS

PROGRAMAS RSE DE AGUAS ANDINAS

Miles de estudiantes y personas que habitan la Cuenca de Santiago se han beneficiado con los programas realizados por Aguas Andinas, diseñados para educar sobre la importancia del recurso y capacitar en su uso y cuidado, entre otros importantes objetivos.

ACUACICLO

- ◆ **Público:** Escolares de enseñanza básica y media.
- ◆ **Objetivos:** Enseñar en forma entretenida y clara la importancia del cuidado del agua, las etapas del ciclo hidrológico y el proceso de tratamiento de aguas servidas.
- ◆ **Beneficio social:** Compromiso con la conservación del medio ambiente al participar en la formación de niños y jóvenes, y al poner estas actividades a disposición del Programa de Certificación Ambiental de Escuelas, liderado por la CONAMA.

Entre las distintas experiencias que ofrece este programa, destacan:

La Aventura del Agua: Más de 40 mil niños de educación básica disfrutaron y aprendieron las distintas etapas del Ciclo del Agua con esta obra animada por títeres que relata la historia de una gota que cae del cielo, sus peripecias para convertirse en agua potable, su tratamiento como agua servida y su devolución a la naturaleza.

LA AVENTURA DEL AGUA

	2006	2007
Niños beneficiados	24.255	42.965
Cursos enseñanza básica	1º a 4º básico	1º a 4º básico

Visitas a las plantas: Desde 1999 los estudiantes de la Región Metropolitana pueden visitar distintas plantas de Aguas Andinas y conocer en terreno todos los detalles de la producción de agua potable y el tratamiento de aguas servidas. En 2007 visitaron las instalaciones de la Florida y La Farfana más de 50 mil personas en total.

VISITAS A LAS PLANTAS, CIFRAS 2007

	ESCOLARES	COMUNITARIOS	FAMILIARES	TOTAL
TOTAL VISITANTES	35.572	8.593	9.683	53.848

Manual “La Travesía del Agua” y CD Interactivo: Material educativo que se entrega en colegios y durante las visitas a las plantas, para apoyar el aprendizaje de los niños y jóvenes sobre el recurso y el ciclo hidrológico.

Muestra del Agua: 38 establecimientos educacionales fueron visitados durante 2007 por la exposición itinerante “Ciclo del Agua en la Ciudad”, que enseña el recorrido del agua y su importancia para el planeta.

Programa de certificación ambiental de escuelas: Aguas Andinas, a través de la gestión de Casa de la Paz, realizó este programa de capacitación en manejo ambiental para directivos y profesores de escuelas de la Región Metropolitana.



ACUAYUDA

- ◆ **Público:** Juntas de vecinos y clientes prioritarios de comunas de escasos recursos de la Región Metropolitana.
- ◆ **Objetivos:** Acercar la compañía a los clientes sensibles y que tienen una mala percepción de la empresa, a través de iniciativas que permitan entregar conocimientos teóricos y prácticos para los cuidados del agua y la naturaleza.
- ◆ **Beneficio social:** Este esfuerzo ha logrado crear un espacio de encuentro distinto entre los clientes y la empresa, junto con enseñar a valorar el agua y cuidarla.

Entre las distintas experiencias que ofrece este programa, destacan:

Talleres de gasfitería: Desarrollados desde 1993, los talleres de “Gasfitería Básica en el Hogar” tienen como finalidad capacitar a los clientes de Aguas Andinas sobre el uso racional del agua mediante nociones básicas de gasfitería. Orientado a comunas de escasos recursos, la iniciativa es impartida durante todo el año por monitores especializados. Durante 2007, hubo un total de 3.387 capacitados, superando en 1.200 personas la cifra alcanzada en 2006.

Visitas guiadas a las plantas: Las juntas de vecinos y su comunidad relacionada, son invitados a recorrer las plantas de tratamiento de aguas servidas y de producción de agua potable. De esta forma, les es posible dimensionar y valorar aún más el trabajo detrás de la potabilización del agua y su recuperación y devolución a la naturaleza. En total durante 2007, aprovecharon esta instancia más de 6.600 personas de distintas comunidades.



▶ PORTADA
▶ PRESENTACIÓN
▶ CARTA DEL PRESIDENTE
▶ ÍNDICE
▶ CAP. 1 ~ PERFIL
▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
▶ FORMULARIO
▶ AGRADECIMIENTOS
▶ ANEXOS

POLÍTICA DEL BUEN VECINO

Pieza clave en la relación de Aguas Andinas con los habitantes próximos a sus instalaciones de tratamiento, la Política del Buen Vecino se instauró en 2005 con el fin de acercarse a los vecinos de La Farfana y El Trebal, principalmente. Desde 2007, además, incorporó a su ámbito de acción a los habitantes de las localidades de Rungue y Montenegro (Til Til), debido a la construcción de la futura plataforma de secado de biosólidos de El Rutal.

La Política del Buen Vecino comprende diversas iniciativas, las cuales buscan crear y potenciar relaciones de confianza y colaboración, conocimiento mutuo, desarrollo de capacidades y fortalecimiento de liderazgo.

MESAS DE TRABAJO

- ◆ **Público:** Juntas de vecinos, organizaciones comunitarias y personas cuyas casas están próximas a las grandes plantas de tratamiento de Aguas Andinas.
- ◆ **Objetivo:** Establecer espacios de diálogo para conocer las inquietudes y molestias de los vecinos por las instalaciones y faenas de la sanitaria.
- ◆ **Beneficio social:** En las Mesas de Trabajo realizadas en Pudahuel, Maipú, Til Til y Padre Hurtado se ha logrado una buena labor comunitaria, analizando y desarrollando proyectos de colaboración mutua, tales como programas educativos vinculados al Ciclo del Agua. Asimismo, se han realizado talleres de capacitación en manejo de conflictos, resolución de problemas y trabajo en equipo, entre otras temáticas.

FONDOS CONCURSABLES: "SUEÑOS DE BARRIO"

- ◆ **Público:** Juntas de vecinos y organizaciones sociales de las comunas de Pudahuel y Maipú.
- ◆ **Objetivo:** Aportar recursos para desarrollar proyectos ambientales, sociales y culturales, con el fin de mejorar la calidad de vida de los vecinos, fortalecer la participación ciudadana en la gestión ambiental local y promover iniciativas territoriales para el manejo y conservación del medio ambiente. Estos fondos sociales son concursables.

- ◆ **Beneficio social:** La iniciativa ha permitido centralizar a través de un solo canal los requerimientos de los vecinos y materializar sus "sueños" mediante el aporte monetario de la sanitaria. Un jurado externo, integrado por representantes de la Intendencia, Aguas Andinas, CONAMA y Fundación Casa de la Paz -ONG especializada en proyectos de educación ambiental y participación ciudadana-, se encarga de seleccionar los proyectos propuestos. Hay que destacar que entre 2006 y 2007, la compañía financió 31 "Sueños de Barrio", con una inversión que superó los 100 millones de pesos.

SUEÑOS DE BARRIO

	2006	2007
Número de proyectos presentados	28	25
Número de proyectos aprobados	15	16
Monto proyectos	\$70.820.673	\$84.987.287
Monto asignado por Aguas Andinas	\$50.003.581*	\$50.002.287

* Este monto difiere levemente del monto consignado en el Reporte de Sustentabilidad de Aguas Andinas 2006 debido a un error en la digitación.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



PROYECTOS APROBADOS 2007

NOMBRE DEL PROYECTO	ORGANIZACIÓN	COMUNA	MONTO ASIGNADO
Jóvenes para el futuro	Club Deportivo Casas Viejas	Maipú	\$ 1.900.000
Una esperanza para el comité	Comité de Adelanto Alto Casas Viejas	Maipú	\$ 1.780.000
Creemos un punto verde y recreativo para la comunidad	Centro de apoderados Los Pollitos	Pudahuel	\$ 4.806.120
Profundizando las habilidades artísticas y medio ambientales	Centro Cultural Infanto Juvenil El Fen	Pudahuel	\$ 4.300.000
Un espacio digno para la comunidad	Junta de Vecinos Estrella Sur VI	Pudahuel	\$ 2.400.000
Jóvenes, adultos mayores, mujeres y discapacitados trabajando juntos por una sala multiuso ambiental en Villa Grecia	Junta de Vecinos Laurita Plaza	Pudahuel	\$ 4.247.417
Mejoramiento del entorno	Centro de padres y apoderados Escuela Reina de Suecia	Maipú	\$ 2.430.000
Reparación y construcción del local de la junta de vecinos para la comunidad	Junta de Vecinos Travesía II	Pudahuel	\$ 2.450.000
Cerrando nuestro comedor infantil	Centro cultural social de mujeres y niños Arte - Sano	Pudahuel	\$ 1.600.000
Construcción de local de la junta de vecinos para toda la comunidad	Junta de Vecinos Pajaritos N°1	Pudahuel	\$ 4.200.000
Creación de un centro artístico y cultural para el área rural	Grupo Folclórico Kai Mapu	Maipú	\$ 2.430.000
Mujeres y jóvenes construyendo ciudadanía ambiental en Pudahuel Sur	Agrupación cultural, social y deportiva Nuestro Tiempo	Pudahuel	\$ 4.358.750
Un lugar de encuentro Sede Social	Junta de Vecinos Villa Pajaritos II	Pudahuel	\$ 4.600.000
Forjadores Ambientales II "El Sueño Continúa"	Centro de Padres y Apoderados Escuela Finlandia	Pudahuel	\$ 3.800.000
Capacitación integral en medio ambiente, educación sexual y recreativa	Centro cívico y cultural Yankiray	Pudahuel	\$ 3.000.000
Con un espacio seguro para los vecinos y jóvenes	Junta de Vecinos Ciudad Enea	Pudahuel	\$ 1.700.000
TOTAL ASIGNACIÓN 2007			\$ 50.002.287

EC8

SEDE SOCIAL

EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DEL BUEN VECINO, DURANTE 2007 SE CONCRETARON LOS ACUERDOS INCLUIDOS EN EL CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA FIRMADO ENTRE LA COORDINADORA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE MAIPÚ Y AGUAS ANDINAS. ENTRE ÉSTOS DESTACARON LA COMPRA DE UNA CASA-SEDE Y LA REALIZACIÓN DE VARIOS PROYECTOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN TEXTIL, AMASANDERÍA E INVERNADERO.

LAS ORGANIZACIONES QUE FIRMARON EL CONVENIO SON JUNTA DE VECINOS SANTA MARÍA I, JUNTA DE VECINOS VILLA MIAMI, JUNTA DE VECINOS NUEVA ESPERANZA II, JUNTA DE VECINOS AMÉRICO VESPUCIO, JUNTA DE VECINOS VILLA HOLANDA, JUNTA DE VECINOS MANUEL ROJAS, BIBLIOTECA PUEBLITO LA FARFANA, CENTRO DE PADRES Y APODERADOS COLEGIO ALICANTE, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, CENTRO CULTURAL Y DEPORTIVO ALICANTE EL ROSAL Y CLUB DE ADULTO MAYOR ALEGRÍA DE VIVIR.

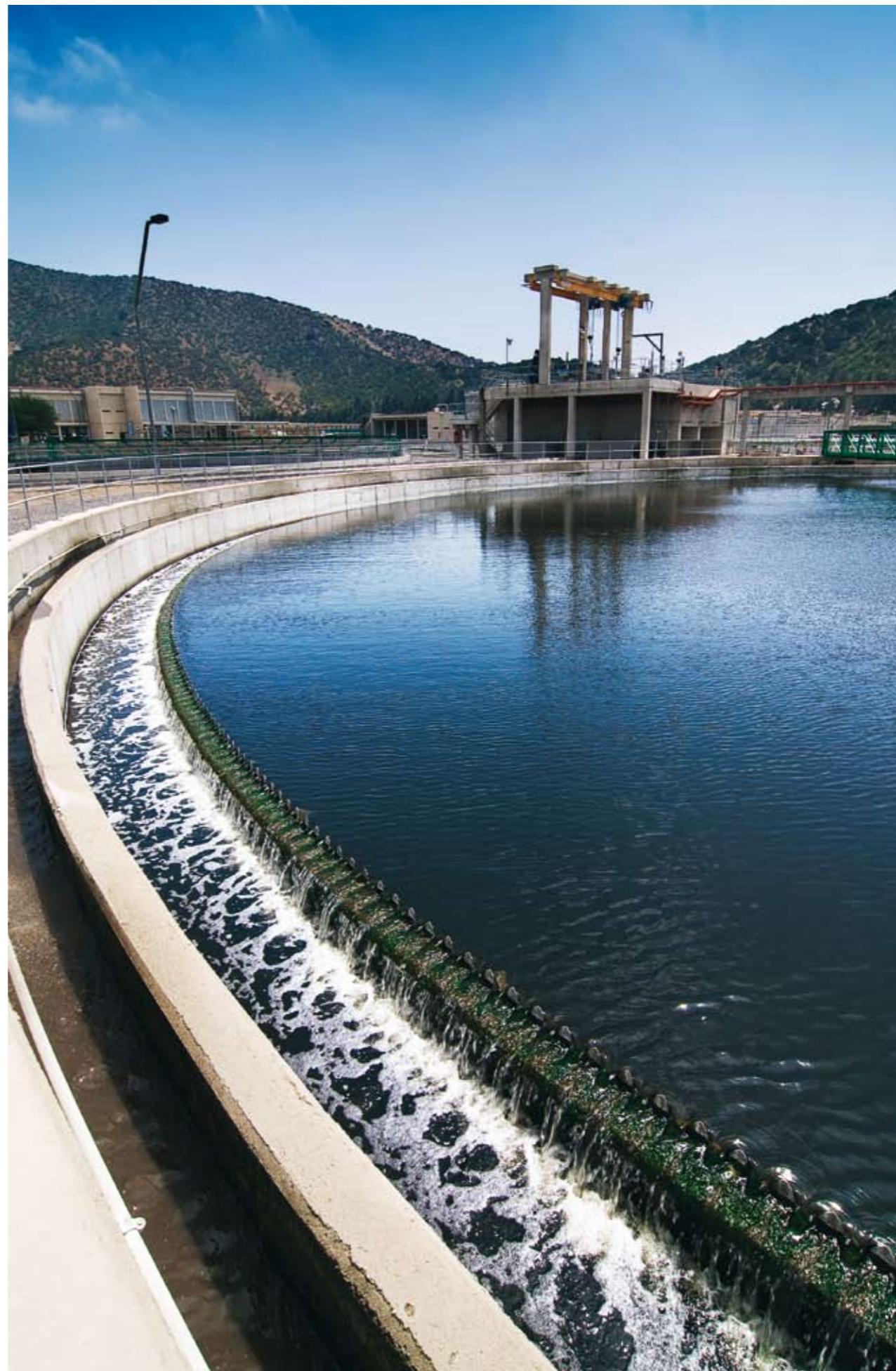
EL MONTO ASIGNADO PARA ESTA INICIATIVA FUE DE \$37.500.000, DE LOS CUALES \$22.000.000 SIRVIERON PARA ADQUIRIR LA SEDE.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



MEJORAMIENTO DEL CAMINO EL TREBAL

TAMBIÉN COMO PARTE DE ESTA POLÍTICA, EN EL PERÍODO REPORTADO AGUAS ANDINAS LLEVÓ A CABO UN PROYECTO DE MEJORAMIENTO DEL CAMINO EL TREBAL, ENTRE EL KILÓMETRO 2.700 Y EL KILÓMETRO 3.800, EN LA COMUNA DE PADRE HURTADO. ESTA OBRA, QUE CONSISTIÓ EN LA COLOCACIÓN DE UNA CAPA DE PROTECCIÓN DE CONCRETO ASFÁLTICO EN UNA SUPERFICIE DE 6.600 M², IMPLICÓ UN DESEMBOLSO DE \$8.200.050 PARA LA COMPAÑÍA, QUE PERMITIÓ APORTAR EN EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES VIALES DE LA COMUNA.



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

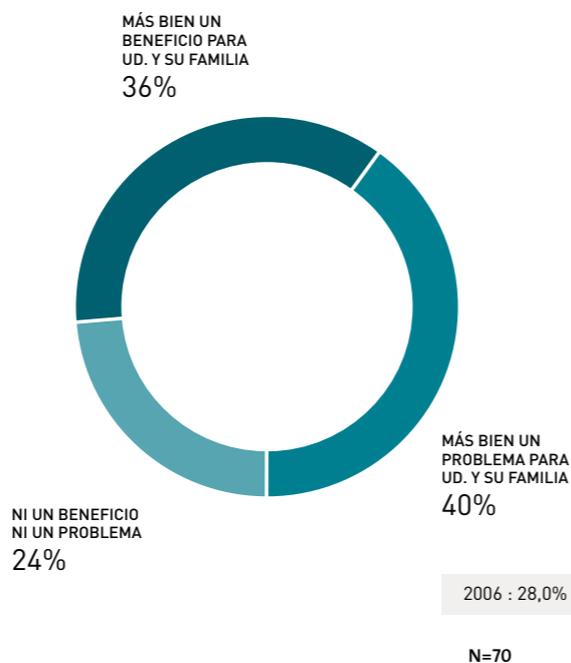
ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN: OPINAN LOS VECINOS

A FINES DE 2007, LA EMPRESA IPSOS APLICÓ UNA ENCUESTA PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS VECINOS DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS Y DE LAS ZONAS DESTINADAS AL SECADO DE LODOS. LOS RESULTADOS OBTENIDOS SON LOS SIGUIENTES:

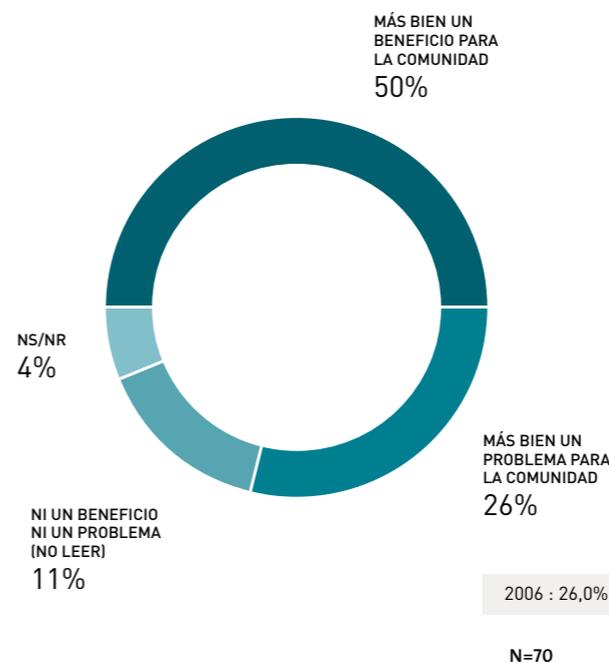
EL TREBAL

En el estudio realizado, la relación de Aguas Andinas con la comunidad fue descrita como buena. De hecho, la mitad de los encuestados percibió la planta El Trebal como un beneficio para la comunidad, aunque se insistió en la persistencia de malos olores proveniente de las operaciones de la planta de tratamiento.

En términos generales, para ud. y su familia, ¿la planta El Trebal, ha significado?



Y con respecto a la comunidad de El Trebal, ¿piensa usted que esta planta ha significado?



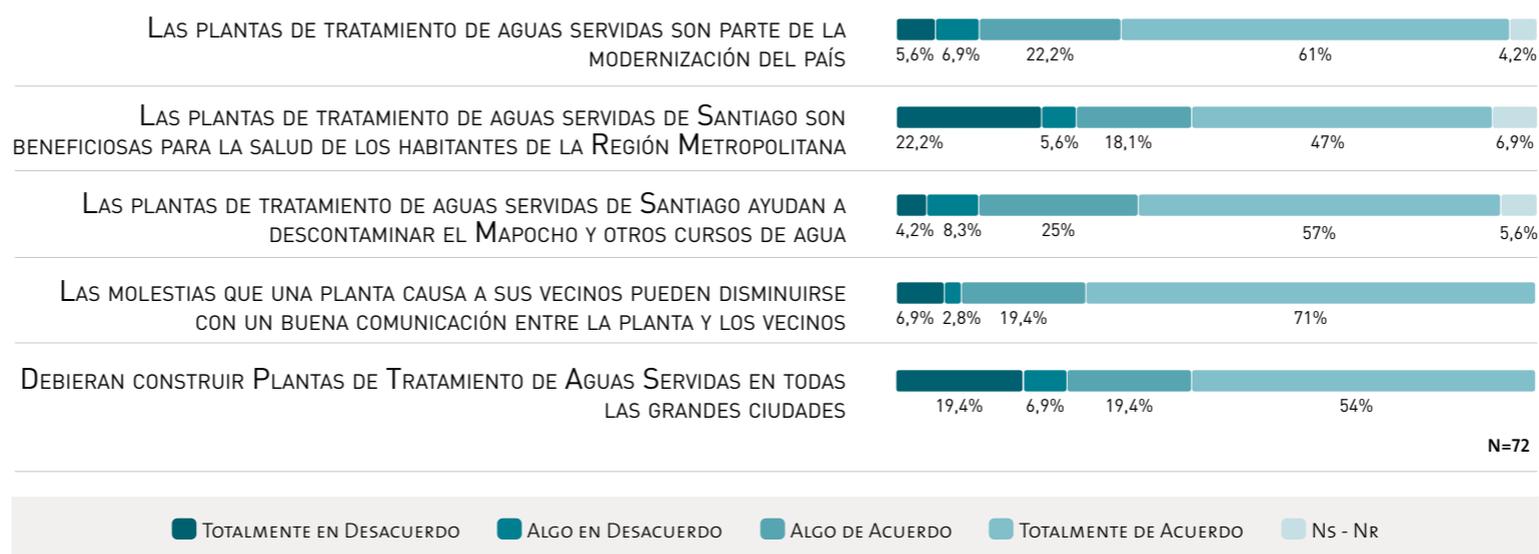
- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



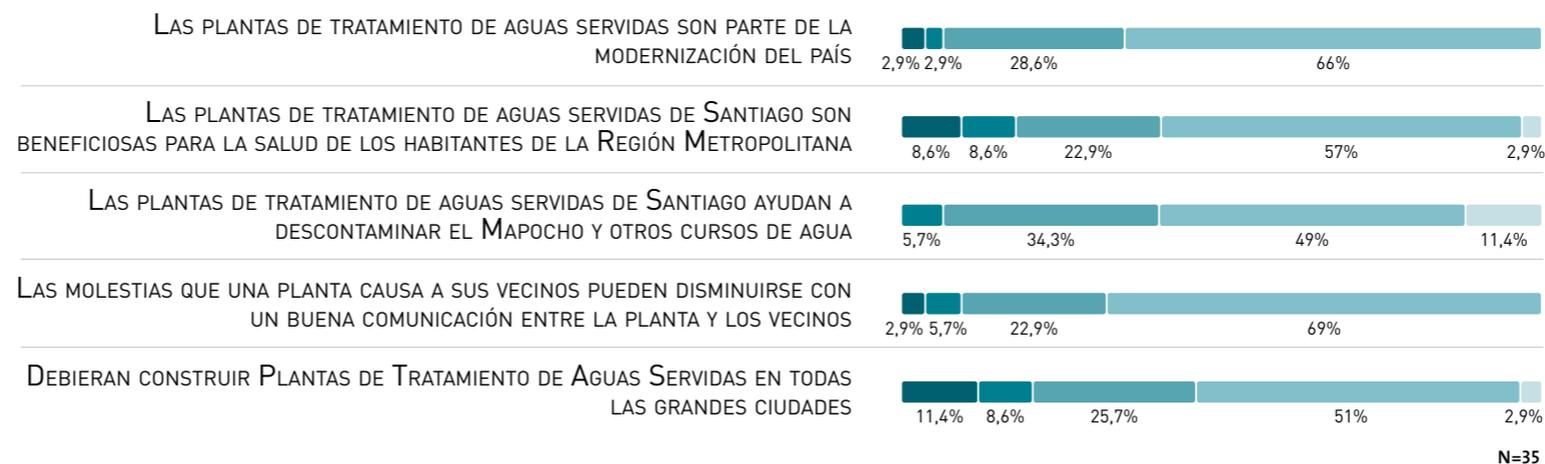
LA FARFANA Y CASAS VIEJAS

Los vecinos de La Farfana y Casas Viejas reconocen como principal beneficio de la planta de tratamiento el acceso ciudadano a la red de agua potable y red de alcantarillado. El sector de Casas Viejas presentó un mayor conocimiento del proyecto, pero un menor interés en conocer y recibir información (Casas Viejas 54,3% de interés versus La Farfana 75%). No obstante este interés, la percepción negativa con respecto al funcionamiento de la planta aumentó.

LA FARFANA



CASAS VIEJAS



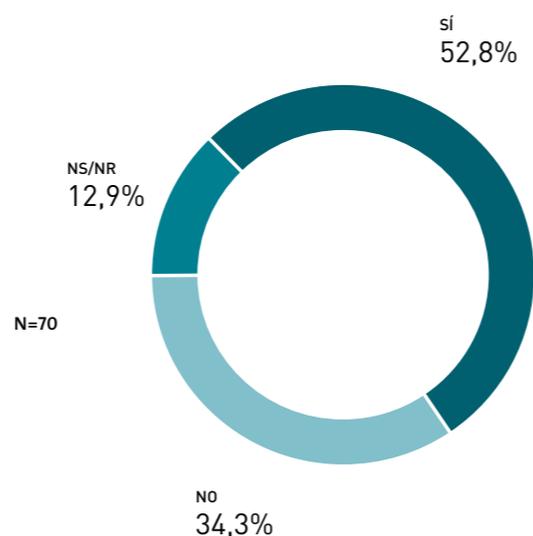
- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



MONTENEGRO

La población de Montenegro reconoce la labor de la Mesa de Trabajo, pues refleja interés y preocupación por parte de Aguas Andinas. Las principales molestias provocadas tanto por la operación del relleno como por el acopio de lodos correspondieron a malos olores y presencia de moscas. Un 93% de los vecinos percibió que las molestias han aumentado o se han mantenido en el último año. No obstante lo anterior, la población manifestó interés en tener más y mejor información sobre este tema.

En general ¿diría usted que Aguas Andinas tiene interés en relacionarse con su comunidad (Montenegro)?



¿DE QUÉ MANERA? (RESPUESTA MÚLTIPLE)



¿POR QUÉ NO? (RESPUESTA MÚLTIPLE)



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



CORPORACIÓN PRO TIL TIL

- ◆ **Público:** Habitantes de la comuna de Til Til.
- ◆ **Objetivo:** Aportar al desarrollo sustentable de la comuna, promoviendo la generación de proyectos relacionados con educación, medio ambiente, fomento a la pequeña empresa, salud y cultura.
- ◆ **Beneficio social:** Apoyar el desarrollo de una localidad de extrema pobreza, como Til Til. La iniciativa es parte de un esfuerzo conjunto de siete empresas: Codelco, KDM, Anglo American, Agricom, Grupo Polpaico, Proacer y Aguas Andinas, convirtiéndose en un buen ejemplo de asociatividad en temáticas de Responsabilidad Social Empresarial.

DETALLE DE ACTIVIDADES 2007:

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	ASISTENTES	Nº DE PARTICIPANTES Y/O BENEFICIARIOS
Vacaciones Tercera Edad, "Turismo Social" Convenio Sernatur	Ciudades de Valparaíso y Viña del Mar	20 al 27 de marzo de 2007	Adultos mayores de la comuna de Til Til	84 beneficiarios
Programa Educación de Calidad para Escuelas Básicas, Fundación Chile	Colegios básicos de la comuna de Til Til	Año 2007, periodo escolar	- Liceo de Montenegro	125 alumnos
			- Escuela Santa Matilde	115 alumnos
			- Escuela Rungue	155 alumnos
Curso "Certificación de Licencia Digital en Computación", Convenio con Sofofa	Sede Corporación Pro Til Til	9 al 23 de abril de 2007	Personas entre 18 y 35 años, en calidad de cesantes con conocimiento de computación	40 beneficiarios
		7 al 17 de mayo de 2007		40 beneficiarios
Programa "Mejorando Mi Negocio", Convenio Prodemu	Sede Corporación Pro Til Til	Desde mayo a octubre 2007	Mujeres microempresarias de la comuna	17 mujeres
Encuentro de Dirigentes Productivo – Social de la comuna de Til Til	Refugio Municipal de Til Til, Cuesta La Dormida	29 de junio de 2007	- Autoridades provinciales y comunales - Representantes de las empresas socias de la corporación - Dirigentes de la comuna	140 personas
Talleres Adulto Mayor 2007	Todas las localidades de la comuna	Desde junio a noviembre de 2007	17 Talleres de Adultos Mayores de la comuna	400 adultos mayores
Biblioteca Lúdica Escuela de Polpaico, Fondo Embajada de Canadá	Escuela Básica de Polpaico	Desde octubre 2007	Inauguración: - Embajador de Canadá - Autoridades comunales - Representantes de las empresas - Alumnos del colegio	200 alumnos
Día del Dirigente Social de Til Til	I. Municipalidad de Til Til	8 de agosto de 2007	- Autoridades comunales - Dirigentes sociales - Miembros del Cesco comunal	30 dirigentes
VII Feria Intercomunal Expo Til Til 2007	Plaza de Armas, comuna de Til Til	16 al 18 de noviembre de 2007	- Invitados ceremonia de inauguración	200 personas, incluidas autoridades
			- Microempresarios expositores	140 expositores
			- Público en general	2.000 personas promedio por día
Feria Navideña 2007	Costado Plaza de Armas de Til Til	Desde el 21 al 30 de diciembre de 2007	Microempresarios de la comuna de Til Til	40 expositores
Talleres Juveniles de Prevención de Drogas y Expresión Musical, Convenio CONACE	Sede Corporación Pro Til Til	De septiembre a diciembre de 2007	Jóvenes de la comuna de Til Til	30 jóvenes

▶ PORTADA

▶ PRESENTACIÓN

▶ CARTA DEL PRESIDENTE

▶ ÍNDICE

▶ CAP. 1 ~ PERFIL

▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

▶ CAP. 3 ~ SOCIAL

▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO

▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

▶ INFORME DE VERIFICACIÓN

▶ FORMULARIO

▶ AGRADECIMIENTOS

▶ ANEXOS





DE CARA A LA COMUNIDAD

Aguas Andinas mantiene una serie de otras iniciativas que promueven una relación cordial con la comunidad, junto a potenciar su desarrollo y progreso.

AGUAS ANDINAS EN MI BARRIO

- ◆ *Público:* Clientes de comunas de Santiago de escasos recursos que hacen un uso indebido de la red de alcantarillado.
- ◆ *Objetivo:* Incentivar el uso responsable del agua y las instalaciones sanitarias, en habitantes de comunas de nivel socioeconómico bajo, a través de un trabajo articulado entre municipios, comunidad y empresa.
- ◆ *Beneficio social:* Sensibilizar a los clientes que hacen un mal uso de la red sanitaria y hacerlos responsables de su problema.

AGUAS ANDINAS EN MI BARRIO

	2006	2007
TOTAL VIVIENDAS INTERVENIDAS	3.800	3.217

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

COMITÉ DE DONACIONES

- ◆ *Público:* Instituciones, organizaciones no gubernamentales (ONG), agrupaciones, comunidades, etc.
- ◆ *Objetivo:* Canalizar todas las solicitudes de donaciones que llegan a las distintas gerencias de Aguas Andinas.
- ◆ *Beneficio social:* Ayudar al desarrollo de las organizaciones vecinas a las plantas de Aguas Andinas, con un aporte económico concreto que facilita la concreción de sus proyectos.

DONACIONES Y AUSPICIOS AÑO 2007

	2006	2007
DONACIONES	M\$144.103	M\$168.377

EC8

ESCUELA AGROECOLÓGICA DE PIRQUE: HABILITACIÓN DE UN POZO

APROBADO POR EL COMITÉ DE DONACIONES, AGUAS ANDINAS DESTINÓ \$38.700.000 PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN POZO PROFUNDO DESTINADO AL RIEGO DE CULTIVOS ORGÁNICOS DE LA ESCUELA AGROECOLÓGICA DE PIRQUE. ESTA INSTITUCIÓN SE AMPARA EN LA FUNDACIÓN EDUCACIONAL ORIGEN, ENTIDAD SIN FINES DE LUCRO, CUYO OBJETIVO PRINCIPAL ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS, LA PROMOCIÓN DE LA FORMACIÓN UNIVERSAL Y CRISTIANA Y SU CAPACITACIÓN PARA QUE PUEDAN DESARROLLAR FUTUROS OFICIOS Y ACTIVIDADES TÉCNICAS Y EMPRESARIALES.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



AGUA POTABLE RURAL

Como una manera de colaborar con comunidades rurales, Aguas Andinas suscribió un convenio con la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas en el que se compromete a colaborar con el Plan de Agua Potable Rural.

La labor se centra en capacitar para el mantenimiento de las obras y ejecutar proyectos donde no existen redes de agua potable.

Durante 2007, Aguas Andinas invirtió \$1.113.269.334 en contratos de construcción de pozos y proyectos de mejoras, beneficiando a casi 41.500 viviendas y 249 mil personas, alcanzando una cobertura del 99,8% de las localidades rurales concentradas.

PROGRAMA AGUA POTABLE RURAL

	2006	2007
Inversión total	\$ 66.600.000	\$ 1.113.269.334
Total viviendas beneficiadas	40.062	41.485
Total habitantes beneficiados	240.300	248.910
Cobertura	100% localidades rurales	99,8% localidades rurales



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



04

ECONÓMICO



BUSCANDO LA EFICIENCIA,
CALIDAD Y DESARROLLO

La rentabilidad y manejo eficiente de los recursos, junto a la entrega de un servicio de calidad, es el desafío permanente de Aguas Andinas. Este compromiso insta a promover un proceso de mejoramiento continuo en su gestión, lo que se refleja en su crecimiento y en los aportes al desarrollo del país.

CRECIMIENTO REGULADO



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

En Chile, los prestadores de servicios sanitarios, como Aguas Andinas, están sujetos a la regulación del Estado, mediante la supervisión y fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que depende del Presidente de la República, a través del Ministerio de Obras Públicas.

El marco legal vigente (ver recuadro Regulación sanitaria) regula la explotación de las concesiones, como también las tarifas que se cobran a los clientes. El actual período tarifario rige desde marzo de 2005 hasta marzo de 2010 para Aguas Andinas y hasta mayo y junio de 2010 para sus filiales sanitarias.

Durante 2007 los precios cobrados por los servicios otorgados por Aguas Andinas y filiales fueron actualizados según el procedimiento establecido en los respectivos decretos tarifarios.



REGULACIÓN SANITARIA

EXISTE UN CONJUNTO DE LEYES Y REGLAMENTOS QUE REGULAN EL FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR Y EMPRESAS INVOLUCRADAS. LOS PRINCIPALES CUERPOS LEGALES SON:

- **LEY GENERAL DE SERVICIOS SANITARIOS (DFL MOP NO. 382 DE 1988).** CONTIENE LAS PRINCIPALES DISPOSICIONES QUE REGULAN EL RÉGIMEN DE CONCESIONES Y LA ACTIVIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS SANITARIOS.
- **REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SERVICIOS SANITARIOS (DS MOP NO. 1199/2004, PUBLICADO EN NOVIEMBRE DE 2005).** ESTABLECE LAS NORMAS REGLAMENTARIAS QUE PERMITEN APLICAR LA LEY GENERAL DE SERVICIOS SANITARIOS.
- **LEY DE TARIFAS DE SERVICIOS SANITARIOS (DFL MOP NO. 70 DE 1988).** ESTABLECE LAS PRINCIPALES DISPOSICIONES QUE RIGEN LA FIJACIÓN DE TARIFAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO Y LOS APORTES DE FINANCIAMIENTO REEMBOLSABLES.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE TARIFAS DE SERVICIOS SANITARIOS (DS MINECON NO. 453 DE 1990).** CONTIENE LAS NORMAS REGLAMENTARIAS QUE PERMITEN APLICAR LA LEY DE TARIFAS DE SERVICIOS SANITARIOS.
- **LEY QUE CREA LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (LEY NO. 18.902 DE 1990).** ESTABLECE LAS FUNCIONES DE LA SISS.
- **LEY DE SUBSIDIO AL PAGO DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE Y SERVICIO DE ALCANTARILLADO (LEY NO. 18.778 DE 1989).** ESTABLECE UN SUBSIDIO AL PAGO DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA CLIENTES DE ESCASOS RECURSOS.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE SUBSIDIO (DS HACIENDA NO. 195 DE 1998).** CONTIENE LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE SUBSIDIO.

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS

EL MARCO LEGAL CHILENO REGULA LA EXPLOTACIÓN DE LAS CONCESIONES SANITARIAS, COMO TAMBIÉN LAS TARIFAS QUE SE COBRAN A LOS CLIENTES.

GESTIÓN ECONÓMICA

Al 31 de diciembre de 2007, el capital de Aguas Andinas estaba compuesto por 6.118.965.160 acciones, totalmente suscritas y pagadas, distribuidas entre 1.561 accionistas.

Se alcanzó una utilidad neta de \$97.059 millones, equivalente a un incremento de 6,8% en relación al año 2006.

Los ingresos derivaron principalmente de los servicios de producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas, entre otros. Los costos operacionales estuvieron compuestos por los costos de explotación y gastos de administración y ventas.

Las inversiones realizadas en 2007 alcanzaron un total de \$39.740 millones. De esta cifra, un 44% correspondió a obras de distribución y producción de agua potable, un 46% a disposición y recolección de aguas servidas, y el 10% restante a otras actividades.

INGRESOS Y EGRESOS AGUAS ANDINAS (MILES DE PESOS) ECI

	CIFRAS 2007
VALOR ECONÓMICO GENERADO	
Ingresos de explotación más ingresos financieros	M\$ 258.370.624
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	
Costos operacionales	M\$ 98.494.814
Pagos a proveedores de capital	M\$ 17.761.182
Pago al Estado (impuestos a la renta)	M\$ 20.136.389
Inversión en la comunidad	M\$ 1.377.106

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



S05

Aguas Andinas mantiene una continua y fluida relación con el gobierno y las autoridades. La compañía se esfuerza por ser reconocida como una empresa de excelencia, demostrando ser una institución transparente y confiable, así como un buen colaborador en la definición de normativas y regulaciones que permitan realizar un mejor desempeño en pos del servicio a los clientes y la entrega de un suministro seguro, continuo y de calidad.

Estos principios son parte del plan estratégico de la sanitaria que considera a las autoridades como uno de sus públicos claves. Con este espíritu, mantiene un protocolo de relación, liderado por la dirección –en especial, por el Gerente General y el Presidente del Directorio– y que de manera sectorial es asumida por las gerencias corporativas, tanto desde el punto de vista geográfico como funcional.

Asimismo, Aguas Andinas colabora con la comunidad, organismos no gubernamentales (ONGs) y el mundo empresarial en la generación de normativas vinculadas al recurso agua y en la creación de mesas de trabajo para analizar temas de saneamiento, como la norma de calidad secundaria y gestión de biosólidos, entre otros. La compañía también participa activamente en diversas entidades y asociaciones desarrollando relaciones de trabajo e investigaciones en sus ámbitos de acción común.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

MULTAS Y SANCIONES



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

S07 / S08

Durante el período 2007 la Secretaría Regional Ministerial de Salud registró una multa de 10 U.T.M. a Aguas Andinas por la existencia de un grupo electrógeno funcionando sin acreditación de muestreo isocinético, lo cual constituyó una infracción a lo dispuesto en el artículo 4º del D.S. N° 4 de 1992 MINSAL. La multa fue pagada en diciembre de 2007.

A su vez, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, mediante Resolución N° 2195 del 20 de julio de 2007, aplicó multa de 6 U.T.A. por incumplimiento en la calidad del servicio entregado en la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Curacaví, de acuerdo a lo establecido en el informe de autocontrol efectuado el primer trimestre de 2007. La multa fue pagada en agosto del mismo año.

Al 31 de diciembre de 2007 no se aplicaron otras sanciones a la empresa por parte de otras autoridades administrativas.

ES IMPORTANTE
DESTACAR QUE NO
SE REGISTRARON
MULTAS NI
SANCIONES
RELACIONADAS
CON EL ENTORNO
Y EL MEDIO
AMBIENTE.

EN28

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

MULTAS REGISTRADAS EN 2006 ESTADO DE AVANCE

DURANTE EL EJERCICIO 2006, SE APLICARON ALGUNAS MULTAS A AGUAS ANDINAS, LAS QUE FUERON CONSIGNADAS EN EL REPORTE ANTERIOR. A CONTINUACIÓN, UN ESTADO DE AVANCE DE AQUELLAS CAUSAS QUE SE ENCONTRABAN PENDIENTES:

DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS ESTE ORGANISMO APLICÓ LAS SIGUIENTES MULTAS:

- MEDIANTE RESOLUCIÓN SISS N° 553 DE 8 DE FEBRERO DE 2006, SE APLICÓ MULTA DE 50 U.T.A. POR INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES ESCRITAS IMPARTIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA AL NO ENTREGAR LA INFORMACIÓN DE GASTOS Y COSTOS PARA EL AÑO 2004, INSTRUIDAS EN VARIOS OFICIOS. SE INICIÓ JUICIO SUMARIO DE RECLAMACIÓN DE MULTA EN EL 26° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (ROL 15200-2006), QUE PRETENDE OBTENER UNA REBAJA DE LA MULTA.

ESTADO DE LA CAUSA: SENTENCIA DESFAVORABLE EN PRIMERA INSTANCIA, **APELADA**.

- MEDIANTE RESOLUCIÓN SISS N° 1454 DE 28 DE ABRIL DE 2006, SE APLICÓ MULTA DE 20 U.T.A. POR DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DEL ALCANTARILLADO EN LA COMUNA DE QUILICURA. SE INICIÓ JUICIO SUMARIO DE RECLAMACIÓN DE MULTA EN EL 29° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO (ROL 6509-2006). SE PRETENDE OBTENER UNA REBAJA DE LA MULTA.

ESTADO DE LA CAUSA: SENTENCIA DESFAVORABLE, **APELADA**.

DE LA FISCALÍA NACIONAL ECONÓMICA

ESTA INSTITUCIÓN PROPUSO AL TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA APLICAR UNA MULTA A AGUAS ANDINAS S.A. POR 50.000 U.T.M. DEBIDO A LAS SIGUIENTES CONDUCTAS:

- EXIGENCIAS Y COBROS ABUSIVOS PARA NUEVOS SERVICIOS EN ÁREAS URBANAS FUERA DEL ÁREA DE CONCESIÓN.
- EXIGENCIAS Y COBROS ABUSIVOS PARA SERVICIOS EN ZONAS RURALES FUERA DEL ÁREA DE CONCESIÓN.
- APLICACIÓN ABUSIVA DE LOS APORTES FINANCIEROS REEMBOLSABLES (AFR).

ESTADO DE LA CAUSA: PERÍODO DE PRUEBA. SE ESTIMA OBTENER LA ABSOLUCIÓN DE LOS CARGOS EFECTUADOS A LA SOCIEDAD.

DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DEL TRABAJO

EL ORGANISMO APLICÓ UNA MULTA DE 60 U.T.M. "POR NO PROTEGER EFICAZMENTE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES". LOS HECHOS TIENEN RELACIÓN CON LA MUERTE DE CUATRO TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONTRATISTA EN EL COLECTOR DAGOBERTO GODOY. LA MULTA FUE PAGADA EN UNA TERCERA PARTE. SE INICIÓ JUICIO ORDINARIO LABORAL EN EL 8° JUZGADO LABORAL DE SANTIAGO (ROL 2449-2006).

ESTADO DE LA CAUSA: SE ENCUENTRA EN PERÍODO DE PRUEBA, EXISTEN POSIBILIDADES DE DEJAR SIN EFECTO LA MULTA.

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS

CONTRATISTAS



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

Los contratistas también forman parte de la cadena de valor que integra Aguas Andinas hasta llegar con el suministro de agua potable a sus clientes. La relación con ellos está basada en el respeto y confianza mutua.

Estos gozan de las mismas condiciones de seguridad ocupacional que los colaboradores internos de Aguas Andinas, situación que es fiscalizada periódicamente y en terreno por los equipos técnicos del Área de Prevención de Riesgos de Recintos Operativos.

Asimismo, los contratistas deben procurar entregar un servicio de excelencia a los clientes finales de la sanitaria dentro de los estándares que la compañía ha establecido. Es por ello que también participan en diversos programas de capacitación, diseñados especialmente para sus funciones, especialmente, en las áreas de Facturación y Medición.

PROGRAMAS CON CONTRATISTAS, AÑO 2007

ÁREA DE FACTURACIÓN	EMPRESA	ACTIVIDADES
Capacitación	Alcia	Charla informativa y explicativa sobre la aplicación de protocolo de atención a clientes, servicio inspecciones, participación proceso ADN.
	Globe	
	Eulen	
	Staff	
	Bureau Veritas	
Mejoramiento continuo de procesos	HelpBank S.A	Mejoramiento y reordenamiento de rutas de lectura Zona Maipo.
	Globe	
	Staff	
	Eulen	
Mejoras en calidad de atención y servicio	Chilepost	Control en reincidencias de reclamos por reparto de facturas.
	Globe	Protocolo de atención a clientes, uniforme corporativo y volantes informativos.
	Staff	
Eulen		
Mejoras en calidad de atención y servicio	Bureau Veritas	Protocolo de atención a clientes, uniforme corporativo y volantes informativos.
	HelpBank S.A	

PROGRAMAS CON CONTRATISTAS, AÑO 2007

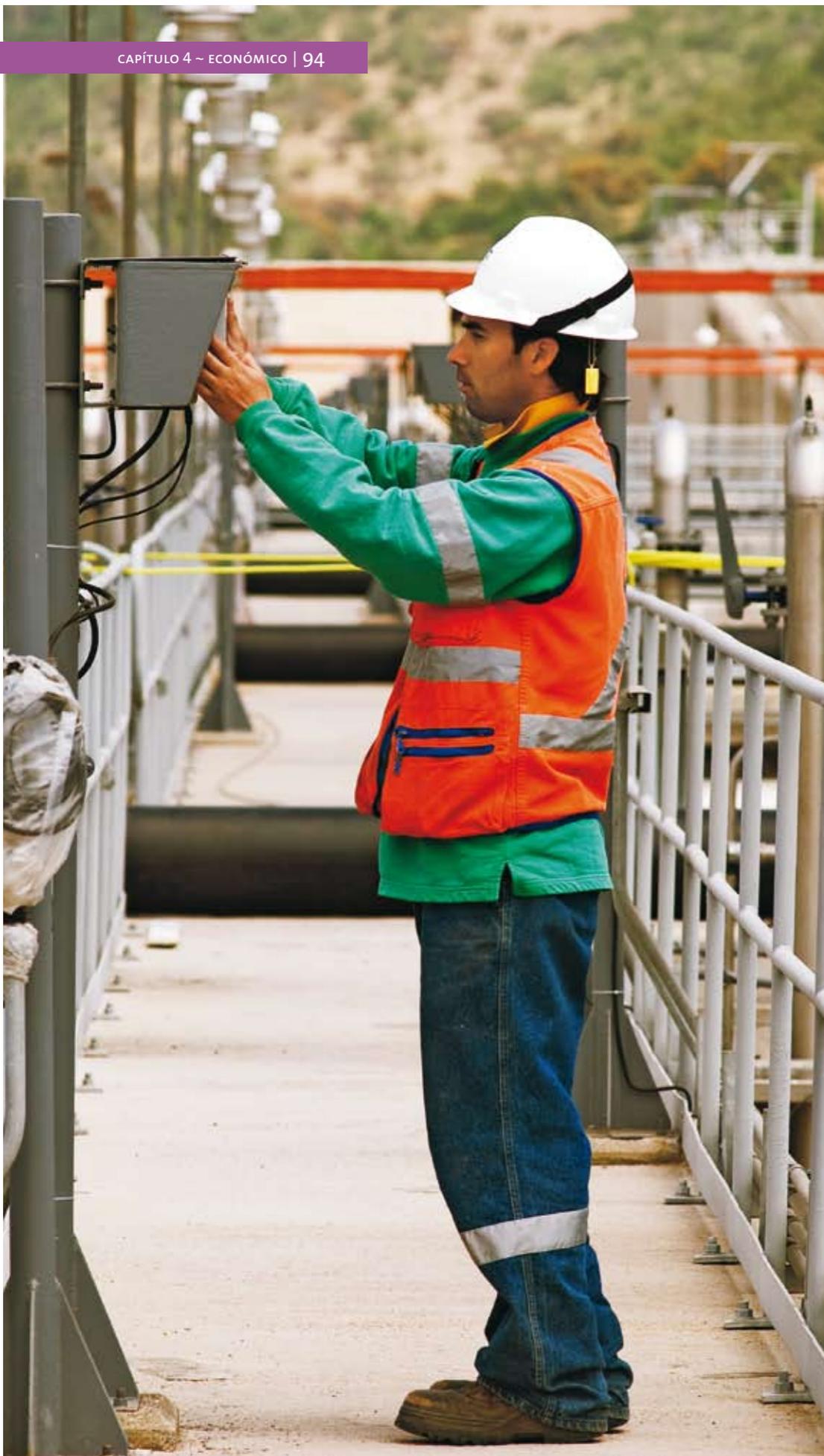
ÁREA DE MEDICIÓN	EMPRESA	ACTIVIDADES
Capacitación	Mcb	Charla informativa: cómo concretar un cambio de medidor, participación proceso ADN.
	Eulen	Notificación de corte en terreno, mejora de la calidad de atención a los clientes con corte.
Mejoramiento continuo de procesos	Mcb	Plan piloto en Zona Cordillera, mejora gestión de corte.
	Eulen	Mejora de ingreso requerimientos SAR por MAP defectuosos.
	Luxagua	Plan piloto Zona Maipo, mejora gestión de corte.
	Actaris	Plan piloto de evaluación Control MAP antes de uso en nuevas urbanizaciones.
Mejoras en calidad de atención y servicio	Mcb y Eulen	Implantación notificación de corte en terreno.

PROGRAMAS CON CONTRATISTAS, AÑO 2007

PROGRAMA	EMPRESA	ACTIVIDADES
Capacitación	Helpbank Sinergy	Charla informativa y explicativa mensual, referente a procedimientos vigentes, manual de cajas, consultas y casos particulares.
Mejoras en calidad de atención y servicio	Helpbank	Evaluación periódica del servicio de acuerdo a aspectos relevantes como: arqueos, tiempos de atención y presentación personal. Adopción de medidas que permitan el cumplimiento de estándares (reasignación de cajeros, rotación).
	Sinergy	
Mejoras en calidad de atención y servicio	Helpbank Sinergy	Protocolo atención a clientes.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS





LEY DE SUBCONTRATACIÓN

En cumplimiento con la nueva ley 20.123 sobre “Subcontratación y Empresas de Servicios Transitorio”, Aguas Andinas ha trabajado para que todos los contratistas o empresas proveedoras de servicios cumplan con las leyes sociales y de salud ocupacional de sus operarios, realizando un proceso de capacitación y evaluación que será permanente en el tiempo. A la vez, se realizó la difusión de un informe con los alcances y aplicaciones de la ley, dirigido a gerentes, subgerentes y administradores de contratos, y la creación de un CD denominado “Guía para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, el que fue repartido a las empresas contratistas del Grupo Aguas, durante las jornadas de capacitación.

PROCESO DE CONTRATACIÓN DE CONTRATISTAS

EC6 / EC7

Durante 2007 Aguas Andinas no registró prácticas ni políticas para el reclutamiento de subcontratistas locales, ni tampoco para la elección de proveedores aledaños a sus plantas.

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS

05

PÚBLICOS
DE INTERÉS



CONSULTA A LOS PÚBLICOS DE INTERÉS

Aguas Andinas realizó un proceso de entrevistas a representantes de sus diversos grupos de interés. ¿El objetivo? Conocer las inquietudes, percepciones y propuestas de éstos con respecto a la gestión social, medioambiental y financiera de la empresa con la finalidad de analizar las posibles oportunidades de mejora. A continuación, un resumen de los principales resultados obtenidos.

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS

METODOLOGÍA:

ENTREVISTAS DIRECTAS A REPRESENTANTES DE LOS DIVERSOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA.

PÚBLICOS ENTREVISTADOS:

ACCIÓN RSE

ACCIONISTAS DE AGUAS ANDINAS

ANDESS

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES DE AGUAS ANDINAS

CARABINEROS DE CHILE

CLIENTES DE AGUAS ANDINAS

COLABORADORES DE AGUAS ANDINAS

COMISIÓN NACIONAL DEL MEDIOAMBIENTE (CONAMA)

CHILECTRA

DIRECCIÓN GENERAL DE AGUAS (MOP)

FUNDACIÓN CASA DE LA PAZ,

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA GRANJA

JUNTA DE VECINOS DE PUDAHUEL

SOCIEDAD DE CANALISTAS DEL MAIPO

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS

SOBRE LA PERCEPCIÓN GENERAL DE AGUAS ANDINAS

- ◆ Presta un servicio de calidad a la ciudad de Santiago.
- ◆ A la vanguardia tecnológica latinoamericana en servicios sanitarios.
- ◆ Se ha esforzado por acercarse a la comunidad en sus áreas de influencia.

Aguas Andinas se destaca como una empresa cuyo servicio es continuo y de alta calidad pese a cualquier contingencia, demostrando capacidad profesional de sus colaboradores y tecnológica de los recursos de la empresa.

SOBRE LOS APORTES A LA SOCIEDAD

- ◆ A la salud y calidad de vida de sus clientes, mediante la entrega eficiente de un producto con altos estándares.
- ◆ Al medio ambiente mediante sus procesos de tratamiento de aguas servidas y devolución de aguas limpias a los cauces de los ríos.
- ◆ A la educación ambiental de las comunidades circunscritas en su área de impacto, mediante el desarrollo de actividades de educación y recreación. Se valora la realización de estas iniciativas –sobre todo su gratuidad-, pero se reconoció poca masividad.

SOBRE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ◆ Aumentar la difusión de los esfuerzos y beneficios del Proyecto Mapocho Urbano Limpio.
- ◆ Mejorar la información sobre las operaciones de tratamiento de aguas y su importancia para la calidad de vida de sus clientes.
- ◆ Contribuir a la comprensión de la normativa y proceso de fijación de tarifas.
- ◆ Mejorar permanentemente sus procesos industriales con el objeto de estar a la vanguardia en tecnología sanitaria.
- ◆ Mejorar el servicio técnico y la calidad de atención de los contratistas, dado que son el rostro visible de la compañía.
- ◆ Continuar trabajando para minimizar los impactos ambientales (sobre todo de olores) en las áreas de influencia.
- ◆ Entregar más información orientada al uso eficiente del recurso agua.

OPINIÓN SOBRE REPORTE 2006

La mayoría de los consultados señalaron que el acceso al reporte 2006 y su lectura fueron bajos. Reconocieron un esfuerzo valioso de la compañía por transparentar su gestión, pero enfatizaron que debe acompañarse de una buena difusión de los contenidos, así como tener un formato que facilite su lectura.

EXPECTATIVAS PARA REPORTE 2007

En términos generales, los stakeholders se refirieron a sus expectativas respecto al actual reporte de sustentabilidad. Entre éstas:

- ◆ Mayor especificidad en la forma de reportar los indicadores.
- ◆ Entregar información que ilustre los avances y retrocesos entre un periodo y otro, en cada materia reportada.
- ◆ Lenguaje claro y sencillo, que facilite la lectura.
- ◆ Destacar el servicio ofrecido como vital y escaso, dando cuenta de la efectividad y eficiencia de la empresa, y lo que implica para la calidad de vida de sus clientes.
- ◆ Situar la marca Aguas Andinas como un producto cercano, confiable y de alta calidad.
- ◆ Señalar con claridad la propiedad de la compañía, el tipo de rubro y el contexto ambiental y social en el que opera.
- ◆ Explicitar los mecanismos para la elección del directorio, la determinación de sus remuneraciones y sistemas de comunicación con los colaboradores y accionistas.
- ◆ Informar sobre el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, así como las multas y sanciones recibidas.

- ◆ Entregar información sobre los impactos de la inversión realizada en materias ambiental, social, infraestructura y tecnología.
- ◆ Entregar tablas comparativas entre el periodo reportado y periodos anteriores para cada una de las cifras reportadas.
- ◆ Generar un anexo con datos duros dirigidos a los expertos e interesados en la materia.
- ◆ Destacar el equilibrio en la contratación por género y explicar las alianzas y actividades que contribuyan a la formación técnico – profesional de sus colaboradores.
- ◆ Dar cuenta del tipo de relación y de las formas de contacto entre la comunidad y la empresa.
- ◆ Destacar los avances en materia de atención al cliente.



06

ÍNDICE GRI



TABLA INDICADORES GRI

GENERALES

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del Presidente	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Capítulo 1: Perfil	14
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	Capítulo 1: Perfil	8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Capítulo 1: Perfil	8 y 10
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Capítulo 1: Perfil	16 - 17
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Capítulo 1: Perfil	8 - 10
2.5	Número de países en los que opera la organización.	Capítulo 1: Perfil	8
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Capítulo 1: Perfil	19
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Capítulo 1: Perfil	9 - 10
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Capítulo 3: Social Capítulo 4: Económico	46 y 86
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	No se produjeron cambios significativos en el periodo.	-
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Capítulo 1: Perfil	27
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Presentación y Alcance	3
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Presentación y Alcance	3
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Presentación y Alcance	3
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Presentación y Alcance	3
	ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Presentación y Alcance	3
3.6	Cobertura de la memoria.	Presentación y Alcance	3
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Presentación y Alcance	3
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	Presentación y Alcance	3
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Las mediciones se explican a través del Reporte.	-

› PORTADA

› PRESENTACIÓN

› CARTA DEL PRESIDENTE

› ÍNDICE

› CAP. 1 ~ PERFIL

› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE

› CAP. 3 ~ SOCIAL

› CAP. 4 ~ ECONÓMICO

› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS

› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI

› INFORME DE VERIFICACIÓN

› FORMULARIO

› AGRADECIMIENTOS

› ANEXOS



3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	No aplica puesto que no hay reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	-
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No existen cambios significativos en cobertura, alcance o metodos de valorización.	-
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de las contenidos básicos en la memoria.	Capítulo 6: Índice GRI	99
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Presentación y Alcance / Informe de Verificación	3 y 107
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Capítulo 1: Perfil	20 - 21
4.2	Función del máximo órgano de gobierno.	Capítulo 1: Perfil	20 - 21
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.	Capítulo 1: Perfil	20 - 21
4.4	Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Anexo 2	111
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	El desempeño de los altos ejecutivos debe ir encaminado al logro de los objetivos de la compañía, tanto en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	-
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Anexo 1	110
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Aguas Andinas exige a sus ejecutivos contar con una experiencia acorde a sus puestos de trabajo.	-
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes.	Capítulo 1: Perfil	15
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.	Mensualmente se presenta al Directorio un reporte exhaustivo del avance de la compañía en los aspectos más relevantes, fundamentalmente en los ámbitos operativos y financieros. Asimismo se entregan a su conocimiento los hechos más importantes ocurridos en el último período.	-
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	No existen tales procedimientos.	-
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Capítulo 2: Medio ambiente	30
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	A través de todo el Reporte.	-
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye.	Capítulo 1: Perfil	27
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Capítulo 1: Perfil / Capítulo 5: Públicos de Interés	25 - 26 y 95
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Capítulo 1: Perfil	25 - 26
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Capítulo 1: Perfil / Capítulo 5: Públicos de Interés	25 - 26 y 95
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Capítulo 5: Públicos de interés	95

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



DESEMPEÑO ECONÓMICO

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
INDICADORES DESEMPEÑO ECONÓMICO				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		Capítulo 4: Económico	86
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	P7	Capítulo 1: Perfil	14
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		Capítulo 3: Social	55
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Aguas Andinas no recibe ayudas financieras del gobierno.	-
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.	P6	Capítulo 3: Social	48
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Capítulo 4: Económico	94
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P6	Capítulo 3: Social Capítulo 4: Económico	46 y 94
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
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.		Capítulo 3: Social Capítulo 2: Medio ambiente	74 y 81
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Aguas Andinas genera impactos indirectos, pero éstos no han sido cuantificados.	-

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL				
MATERIALES				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	39 y 41
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P8, P9	Aguas Andinas no utiliza materiales valorizados.	-
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		Capítulo 2: Medio ambiente	31
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Capítulo 2: Medio ambiente	37
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	P7, P8	En el periodo reportado no se implementaron programas para la conservación y mejora en la eficiencia energética.	-
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.	P8, P9	Capítulo 2: Medio ambiente	31
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		En el periodo reportado no se implementaron programas para la conservación y mejora en la eficiencia energética.	-

- › [PORTADA](#)
- › [PRESENTACIÓN](#)
- › [CARTA DEL PRESIDENTE](#)
- › [ÍNDICE](#)
- › [CAP. 1 ~ PERFIL](#)
- › [CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE](#)
- › [CAP. 3 ~ SOCIAL](#)
- › [CAP. 4 ~ ECONÓMICO](#)
- › [CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS](#)
- › [CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI](#)
- › [INFORME DE VERIFICACIÓN](#)
- › [FORMULARIO](#)
- › [AGRADECIMIENTOS](#)
- › [ANEXOS](#)



AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	38
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	P8	Los datos reportados corresponden a las fuentes y volumen promedio anual de agua captada, valores que se encuentran dentro de la normativa y derechos de agua vigentes.	38
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	P8, P9	Capítulo 2: Medio ambiente	41
BIODIVERSIDAD				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	33
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.	P8	Durante el período 2007 no se registraron impactos significativos.	-
EN13	Hábitat protegidos o restaurados.	P8	Para el periodo 2007, la empresa no registró acciones de restauración en ninguna de las áreas naturales que están bajo su administración ni tampoco en áreas cercanas a sus operaciones. Sólo se registraron acciones de monitoreo y mantenimiento de dichas áreas.	32 - 33
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	P8	Durante el período 2007 no se registraron impactos significativos.	-
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	35
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	37
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	37
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		Capítulo 2: Medio ambiente	37
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	P8	Dada la actividad desarrollada se ha estimado que estas emisiones no son significativas.	-
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	43
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	41
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P8	Capítulo 2: Medio ambiente	43
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	P8	No se registraron derrames en el año 2007.	-
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.	P8	No existen mediciones al respecto.	-
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.	P7,P8	No existen impactos significativos a la biodiversidad y/o recursos hídricos producto del vertido de aguas de la empresa.	-
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	P7,P8,P9	No existen iniciativas ya que no hay impactos ambientales significativos.	-
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	P8,P9	No aplica por el tipo de producto que es comercializado.	-

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	P8	Capítulo 4: Económico 90
GENERAL			
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.	P8	No existen impactos significativos por la actividad del sector. -
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	P7,P8,P9	Capítulo 2: Medio ambiente 35

DESEMPEÑO SOCIAL

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				
EMPLEO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		Capítulo 3: Social	46
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	P6	Capítulo 3: Social	48
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.	P6	Capítulo 3: Social	54
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P1,P2	Capítulo 3: Social	53
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	P3	La empresa no cuenta con un período mínimo de preaviso establecido.	-
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	P1	Capítulo 3: Social	59
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	P1	Capítulo 3: Social	58
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.	P1	Sólo se han realizado capacitaciones en prevención de riesgos y seguridad.	-
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	P1	Capítulo 3: Social	53
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		Capítulo 3: Social	50
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.		Capítulo 3: Social	50
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Capítulo 3: Social	49
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.	P1,P6	Capítulo 3: Social	47
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	P1,P6	Capítulo 3: Social	48

- › [PORTADA](#)
- › [PRESENTACIÓN](#)
- › [CARTA DEL PRESIDENTE](#)
- › [ÍNDICE](#)
- › [CAP. 1 ~ PERFIL](#)
- › [CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE](#)
- › [CAP. 3 ~ SOCIAL](#)
- › [CAP. 4 ~ ECONÓMICO](#)
- › [CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS](#)
- › [CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI](#)
- › [INFORME DE VERIFICACIÓN](#)
- › [FORMULARIO](#)
- › [AGRADECIMIENTOS](#)
- › [ANEXOS](#)



INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS				
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO				
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.	P1,P2,P3,P4,P5,P6	No se han realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en esta materia.	-
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	P1,P2,P3,P4,P5,P6	Los distribuidores y contratistas no han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-
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.	P1,P2,P3,P4,P5,P6	Capítulo 3: Social	52
NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	P1,P2,P6	Capítulo 3: Social	46
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.	P1,P2,P3	No hay actividades que pongan en riesgo este derecho.	-
EXPLOTACIÓN INFANTIL				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P1,P2,P5	Capítulo 3: Social	52
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.	P1,P2,P4	Capítulo 3: Social	52
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.		Capítulo 3: Social	52
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	P1,P2	No ha habido incidentes que pongan en riesgo estos derechos.	-
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
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.	P1	Capítulo 3: Social	70 - 81
CORRUPCIÓN				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P10	No ha habido unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con corrupción.	-
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	P10	Capítulo 3: Social	52
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	P10	En el periodo 2007 no hubo incidentes de corrupción.	-
POLÍTICA PÚBLICA				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9	Capítulo 4: Económico	88
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	P10	No existen aportes de esta índole.	-

- ▶ [PORTADA](#)
- ▶ [PRESENTACIÓN](#)
- ▶ [CARTA DEL PRESIDENTE](#)
- ▶ [ÍNDICE](#)
- ▶ [CAP. 1 ~ PERFIL](#)
- ▶ [CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE](#)
- ▶ [CAP. 3 ~ SOCIAL](#)
- ▶ [CAP. 4 ~ ECONÓMICO](#)
- ▶ [CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS](#)
- ▶ [CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI](#)
- ▶ [INFORME DE VERIFICACIÓN](#)
- ▶ [FORMULARIO](#)
- ▶ [AGRADECIMIENTOS](#)
- ▶ [ANEXOS](#)



COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.	P10	Capítulo 4: Económico 90
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .		Capítulo 4: Económico 90
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
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.	P1	Capítulo 3: Social 64
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.	P1	Capítulo 3: Social 69
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.	P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10	Capítulo 3: Social 62
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.		Durante el 2007 no hubo sanciones de este tipo. -
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	P2	Capítulo 3: Social 65 - 68
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.		Aguas Andinas realiza acciones de comunicación dentro de los marcos establecidos por la normativa vigente. -
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Aguas Andinas realiza acciones de comunicación dentro de los marcos establecidos por la normativa vigente. -
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.	P2,P10	En el período no se recibió ningún reclamo formal respecto a esta materia. -
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.		En el período no se registraron multas significativas de esta índole. -

- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



INFORME DE VERIFICACIÓN



PricewaterhouseCoopers
RUT: 81.513.400-1
Santiago de Chile
Av. Andrés Bello 2711
Torre Costanera – Pisos 3, 4 y 5
Las Condes
Teléfono [56] (2) 940 0000

Santiago, 17 de diciembre de 2008

Señores
Aguas Andinas
Presente

Informe de Verificación Limitada Independiente - Reporte de Sustentabilidad 2007

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información y datos presentados en el Reporte de Sustentabilidad 2007 de Aguas Andinas.

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

Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación para materias no financieras, establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la norma Internacional para trabajos de Verificación ISAE 3000 relativas a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un nivel de aseguramiento limitado respecto a que la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2007:

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

Examinamos, sobre bases muestrales, los datos e información contenidos en el Reporte de Sustentabilidad 2007 de Aguas Andinas, a través de;

- la realización de entrevistas a funcionarios proveedores de información de Aguas Andinas,
- el análisis de la confiabilidad de los sistemas y procesos de recolección, compilación y agregación de datos,
- la verificación de que los datos incluidos en el Reporte son consistentes con los documentos de respaldo revisados y/o provienen de fuentes que cuentan con soportes verificables,
- la revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y lógica de las premisas y estimaciones,
- la comprobación de que la información financiera incluida en el Reporte de Sustentabilidad es derivada o concuerda con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2007,
- visitas a las plantas de tratamiento de aguas servidas El Trebal y La Farfana.

Conclusiones

En base a los resultados de nuestro trabajo, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Reporte de Sustentabilidad 2007 de Aguas Andinas no cuente con documentación de respaldo suficiente sobre los datos reportados y que no haya sido elaborado de acuerdo a las guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI, en su versión G3.

Por otra parte, el Reporte de Sustentabilidad 2007 de Aguas Andinas es consistente con los requisitos establecidos por la Guía G3 para alcanzar el nivel de aplicación A+.

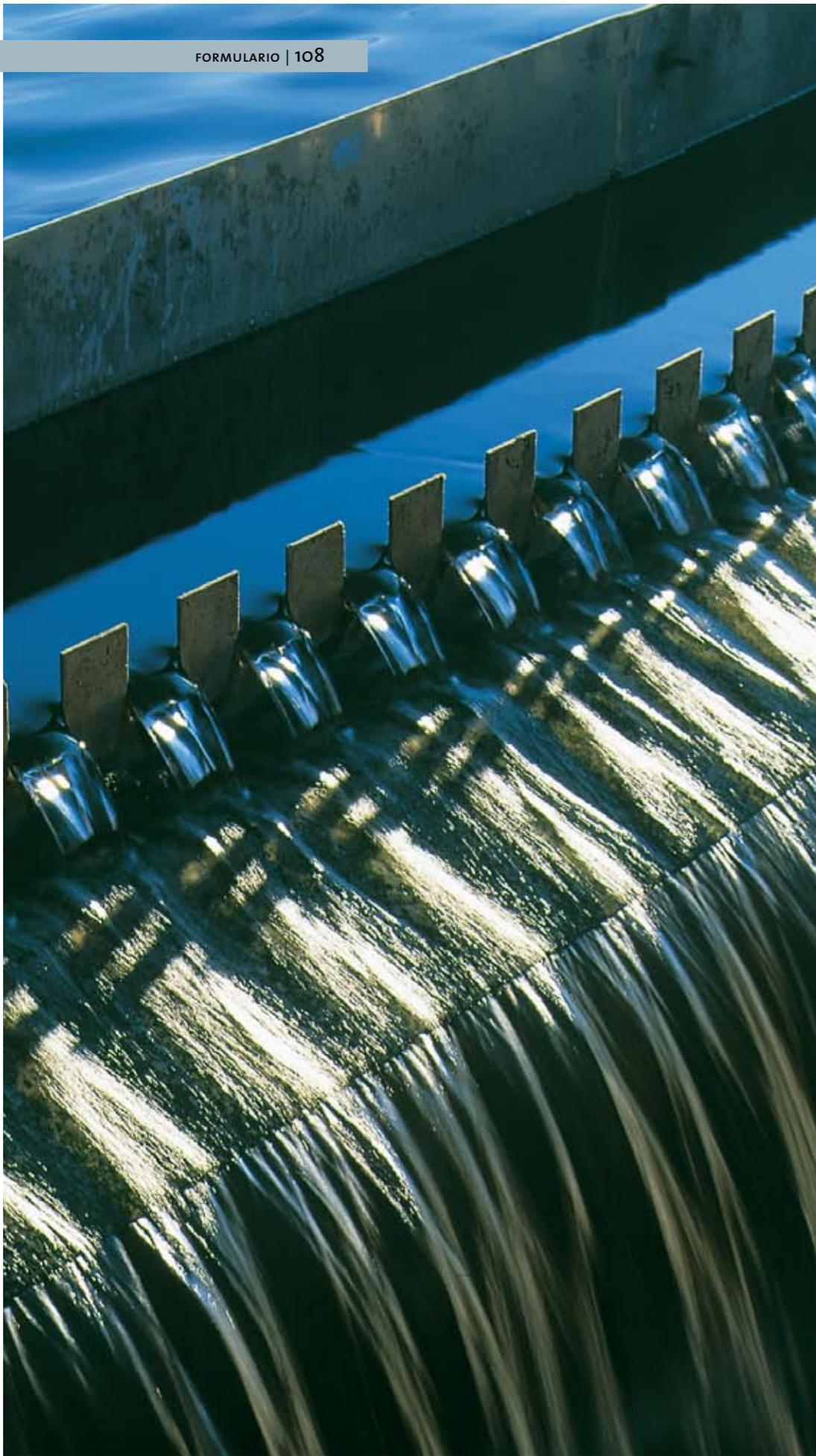
Recomendaciones

Las siguientes sugerencias han sido incluidas y ampliadas en un informe a la administración, para ser consideradas en futuras mejoras a sus informes de sustentabilidad:

- a) Con respecto a los principios del GRI:
 - mejorar la aplicación de los principios de periodicidad y comparabilidad.
- b) Con respecto a los indicadores del GRI:
 - ampliar el alcance de cierta información que se presenta de manera parcial, así como reforzar las definiciones y metodología de cálculo de los siguientes indicadores:
 - valor económico generado y distribuido (EC1),
 - consumo directo (EN3) e indirecto de energía (EN4),
 - emisiones de gases de efecto invernadero (EN16 y EN17).
- c) Con respecto a la calidad y el control de la información:
 - reforzar los sistemas y procesos de recolección de la información para prevenir errores en la recopilación de los datos y asegurar la adecuación de los mismos a los protocolos establecidos en la versión G3 del GRI,
 - perfeccionar los controles internos implementados para el reporte de los datos e información, para asegurar la calidad de la información en la fuente.
- d) Convertir el Reporte en una herramienta permanente de gestión, además de ser un vehículo de comunicación externa, interiorizando el proceso de recopilación de información y elaboración del mismo a través del desarrollo de capacidades internas.


Luis Perera Aldama
Socio

- ▶ PORTADA
- ▶ PRESENTACIÓN
- ▶ CARTA DEL PRESIDENTE
- ▶ ÍNDICE
- ▶ CAP. 1 ~ PERFIL
- ▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- ▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
- ▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- ▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- ▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- ▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
- ▶ FORMULARIO
- ▶ AGRADECIMIENTOS
- ▶ ANEXOS



FORMULARIO DE RETROALIMENTACIÓN

Aguas Andinas valora mucho el diálogo con todos sus públicos de interés. Por esta razón, su opinión respecto a nuestro Reporte de Sustentabilidad es muy importante para progresar en la transparencia y utilidad de esta herramienta de comunicación.

DESCARGAR FORMULARIO

- › [PORTADA](#)
- › [PRESENTACIÓN](#)
- › [CARTA DEL PRESIDENTE](#)
- › [ÍNDICE](#)
- › [CAP. 1 ~ PERFIL](#)
- › [CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE](#)
- › [CAP. 3 ~ SOCIAL](#)
- › [CAP. 4 ~ ECONÓMICO](#)
- › [CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS](#)
- › [CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI](#)
- › [INFORME DE VERIFICACIÓN](#)
- › [FORMULARIO](#)
- › [AGRADECIMIENTOS](#)
- › [ANEXOS](#)

AGRADECIMIENTOS

Aguas Andinas agradece a todos quienes colaboraron en la elaboración de su Reporte de Sustentabilidad 2007:

Andrea Acuña
 Sebastián Ardiles
 José Manuel Arenas
 Mario Auger
 Alfonso Ávalos
 Claudio Bastías
 Álvaro Benavides
 Camila Buzio
 Carlos Calderón
 Miguel Camus
 Juan Antonio Cárdenas
 Johnny Claret
 Oscar Cofré
 Enrique Cruzat
 Verónica Díaz de la Vega
 Macarena Donoso
 Iván Elgueta
 Diana Ewing
 Luis Faúndez
 Eric Figueroa
 Eugenio Flores
 Otto Gabler
 Juan Antonio Garcés

Veronica Gómez
 Francisco González
 Hugo González
 Marcela Guerra
 Francesca Guidugli
 Hernán Köning
 Rafael Lartundo
 Lilian Marticorena
 Patricio Norambuena
 Miguel Olguín
 Carlos Oviedo
 Gonzalo Palominos
 Carolina Richards
 Alejandro Riquelme
 Claudia Rojas
 Alejandro Romero
 Orlando Salgado
 Renée Scholem
 Giorgiana Sepúlveda
 Junior Silva
 Isabel Urrutia
 Jaime Vega



- › PORTADA
- › PRESENTACIÓN
- › CARTA DEL PRESIDENTE
- › ÍNDICE
- › CAP. 1 ~ PERFIL
- › CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
- › CAP. 3 ~ SOCIAL
- › CAP. 4 ~ ECONÓMICO
- › CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
- › CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
- › INFORME DE VERIFICACIÓN
- › FORMULARIO
- › AGRADECIMIENTOS
- › ANEXOS



ANEXO 1

MANUAL DE MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL MERCADO

Este documento está dirigido a los directores, gerentes y ejecutivos que pudieran resultar conocedores de información societaria de interés, cualquiera sea su cargo o actividad dentro de la empresa, en adelante los “colaboradores”.

El Manual regula el manejo y divulgación que hará Aguas Andinas de la información de interés para el mercado, entendiendo por tal toda aquella información de carácter legal, económico y financiero que se refiera a aspectos relevantes de la marcha de los negocios sociales, o que pudiera tener un impacto significativo sobre dichos negocios.

El referido Manual establece como procedimiento para evitar conflictos de intereses, los periodos de bloqueo de transacciones de valores de la sociedad por sus colaboradores:

- 1) El periodo comprendido entre la fecha en que los Directores toman conocimiento de la FECU y su envío a la Superintendencia a través del Módulo SEIL del sitio web de dicha entidad. En dicho periodo, los Directores de Aguas Andinas, el Gerente General de la sociedad, el Secretario del Directorio, y todos aquellos colaboradores que hubieren tenido acceso a dicha información, no podrán efectuar transacciones de valores de la empresa; y
- 2) El periodo comprendido entre la adopción de un acuerdo del Directorio que tenga el carácter de hecho esencial y su comunicación efectiva a la Superintendencia. En dicho periodo, los Directores de Aguas Andinas, su Gerente General, el Secretario del Directorio y los colaboradores que participen de la operación que genera el hecho esencial no podrán efectuar transacciones de valores de la empresa.

3) El periodo comprendido entre la adopción de un acuerdo del Directorio que tenga el carácter de información reservada y la comunicación efectiva a la Superintendencia del cese de la reserva. En dicho periodo, los Directores de Aguas Andinas, su Gerente General, el Secretario del Directorio y los colaboradores que participen de la operación que genera la información reservada no podrán efectuar transacciones de valores de la empresa.

Se regula asimismo la tenencia y divulgación de valores de la empresa por parte de sus colaboradores, debiendo éstos dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la Ley N° 18.045 y la Circular N° 585 de la Superintendencia de Valores y Seguros, esto es, informar a la Superintendencia de Valores y Seguros y a las Bolsas de Valores en que se encuentren inscritos los valores de la empresa, de todas las transacciones directas o indirectas de acciones de la sociedad que realicen.

▶ PORTADA
▶ PRESENTACIÓN
▶ CARTA DEL PRESIDENTE
▶ ÍNDICE
▶ CAP. 1 ~ PERFIL
▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
▶ FORMULARIO
▶ AGRADECIMIENTOS
▶ ANEXOS



ANEXO 2

COMITÉ DE DIRECTORES PRINCIPALES ACTIVIDADES DE 2007

Las principales actividades desarrolladas por el Comité durante 2007 fueron las siguientes:

- 1) Examen de los sistemas de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales de Aguas Andinas S.A.
- 2) Examen de los informes de los auditores externos, balance y demás estados financieros de Aguas Andinas S.A., correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2006, presentados por los administradores de la sociedad a los accionistas, y pronunciamiento respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación.
- 3) Selección y proposición del Comité de Directores al Directorio para la designación de auditores externos y clasificadores privados de riesgo de Aguas Andinas S.A. que fueron sugeridos a la Junta Ordinaria de Accionistas para el año 2007.
- 4) Seguimiento del estado de aprobación por la SISS de la solicitud de autorización para la modificación del contrato de operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana con la empresa relacionada Degremont.
- 5) Análisis de las alternativas propuestas por la administración para licitar internacionalmente un nuevo Contrato de Aportes Tecnológicos para Aguas Andinas S.A.
- 6) Análisis de las alternativas propuestas por la administración para la eventual contratación de la empresa relacionada Agbar para desarrollar un Sistema de Información para la Nueva Gestión Comercial de Aguas Andinas S.A. (Proyecto Algol).
- 7) Examen de los antecedentes e informe al Directorio sobre las siguientes licitaciones públicas, adjudicaciones de licitaciones y contrataciones realizadas con empresas relacionadas:
 - a) Examen de la prórroga del contrato vigente para la operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana entre Aguas Andinas S.A. y la sociedad relacionada Degremont hasta el mes de septiembre de 2007, y preparación de una nueva licitación pública por similares servicios, tal como lo exige la Ley General de Servicios Sanitarios en su artículo 67.
 - b) Examen y aprobación de las adjudicaciones propuestas por la administración en la licitación pública internacional para el “Suministro de Tuberías, Válvulas, Uniones y Elementos Accesorios para Redes de Agua Potable y Alcantarillado de Aguas Servidas”, incluyendo 12 rubros, a la sociedad relacionada Agbar Servicios Compartidos S.A. (ASERCO), de los 18 rubros que se adjudicaron, considerando de que se trataba de las ofertas más económicas para el rubro respectivo, en una licitación pública internacional y competitiva, por lo que se estimó tratarse de una operación que se realizó en condiciones de equidad similares a las prevalecientes en el mercado.
 - c) Examen y aprobación de los contratos de arrendamiento propuestos por la administración de Aguas Andinas S.A. a su sociedad filial Análisis Ambientales S.A. de 180 m² en el inmueble de calle Lira N° 2370, con un canon de 0,15 UF/m²/mes con un total de 27 UF mensuales; y de 40 m² en el piso 6 del Edificio Corporativo, con un canon de 0,37 UF/m²/mes, equivalentes a 14,8 UF mensuales, que corresponden a condiciones de equidad similares a las prevalecientes en el mercado.

▶ PORTADA
▶ PRESENTACIÓN
▶ CARTA DEL PRESIDENTE
▶ ÍNDICE
▶ CAP. 1 ~ PERFIL
▶ CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
▶ CAP. 3 ~ SOCIAL
▶ CAP. 4 ~ ECONÓMICO
▶ CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
▶ CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
▶ INFORME DE VERIFICACIÓN
▶ FORMULARIO
▶ AGRADECIMIENTOS
▶ ANEXOS



d) Examen y aprobación de la adjudicación propuesta por la administración en la licitación pública “Servicio de Operación del Laboratorio de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Talagante” a la sociedad Análisis Ambientales S.A., ANAM S.A., sociedad relacionada y filial de Aguas Andinas S.A., considerando de que se trató de la única oferta recibida en una licitación pública, en una operación que se realizó en condiciones de equidad similares a las prevalecientes en el mercado, y que en ningún caso tal operación podría causar efectos perjudiciales para la sociedad o sus accionistas, dado que dicha sociedad filial consolida en un 100% con Aguas Andinas S.A., que es propietaria por vía directa e indirecta de un 100% de sus acciones.

e) Examen y aprobación de la adjudicación propuesta por la administración en la licitación pública “Servicio de Certificación de Obras de Instalación de Conexiones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado de Aguas Andinas S.A. y Sociedades Relacionadas” a la sociedad relacionada Norcontrol S.A. Agencia en Chile para todos los sectores licitados, en el precio total para las tres zonas de \$138.186.230, considerando que se trató de la oferta recibida más económica en una licitación pública, en una operación que se realizó en condiciones de equidad similares a las prevalecientes en el mercado.

f) Examen y aprobación de la adjudicación propuesta por la administración de la empresa en la licitación pública internacional de “Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento La Farfana” al consorcio en formación constituido por las sociedades relacionadas al controlador denominadas Aguas de Barcelona S.A. (Agbar) y Degrémont S.A., por un valor referencial de UF 2.774.994,7 más IVA, considerando de que se trató de la oferta mejor evaluada técnica y económicamente de las recibidas en una licitación pública internacional y competitiva, por lo que se estima que está en condiciones de equidad similares a las prevalecientes en el mercado.

g) Examen y aprobación de la modificación del contrato PLF-01 vigente con Degrémont S.A. Agencia Chile para poner término al servicio de operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana por parte de Degrémont SA. Agencia Chile y regular las obligaciones que quedarán vigentes entre las partes, atendido a que se ajusta al contrato vigente y a condiciones habituales y de equidad equivalentes a las prevalecientes en el mercado.

h) Examen y aprobación de los contratos de venta de biogás bruto de la Planta La Farfana por 6 años y de arrendamiento de una superficie aproximada a 600 m² en la Planta La Farfana a la sociedad filial de Aguas Andinas S.A. denominada Gestión y Servicios S.A. en los precios, términos y condiciones propuestas por la administración, atendido a que se ajustan a condiciones habituales y de equidad similares a las prevalecientes en el mercado.

i) Examen y aprobación de la licitación pública y propuesta de adjudicación a la empresa relacionada al controlador, Agbar Servicios Compartidos S.A., para el “Suministro de Medidores Domiciliarios de Agua Potable Fría y Piezas de Unión para Aguas Andinas S.A. y Sociedades Relacionadas”, por un período de 12 meses, atendiendo que dicha licitación se realizó en un proceso informado, accesible, abierto y competitivo en el que participaron 7 empresas interesadas y 5 empresas oferentes, que asegura que las mejores ofertas están en condiciones de equidad similares a las prevalecientes en el mercado; y que las ofertas de la empresa relacionada al controlador, en todos los rubros que propuso adjudicarle la administración, es la oferta más económica y conveniente para los intereses de Aguas Andinas S.A., bajo la modalidad de precios unitarios y en consignación.

› PORTADA
› PRESENTACIÓN
› CARTA DEL PRESIDENTE
› ÍNDICE
› CAP. 1 ~ PERFIL
› CAP. 2 ~ MEDIO AMBIENTE
› CAP. 3 ~ SOCIAL
› CAP. 4 ~ ECONÓMICO
› CAP. 5 ~ PÚBLICOS DE INTERÉS
› CAP. 6 ~ ÍNDICE GRI
› INFORME DE VERIFICACIÓN
› FORMULARIO
› AGRADECIMIENTOS
› ANEXOS



