



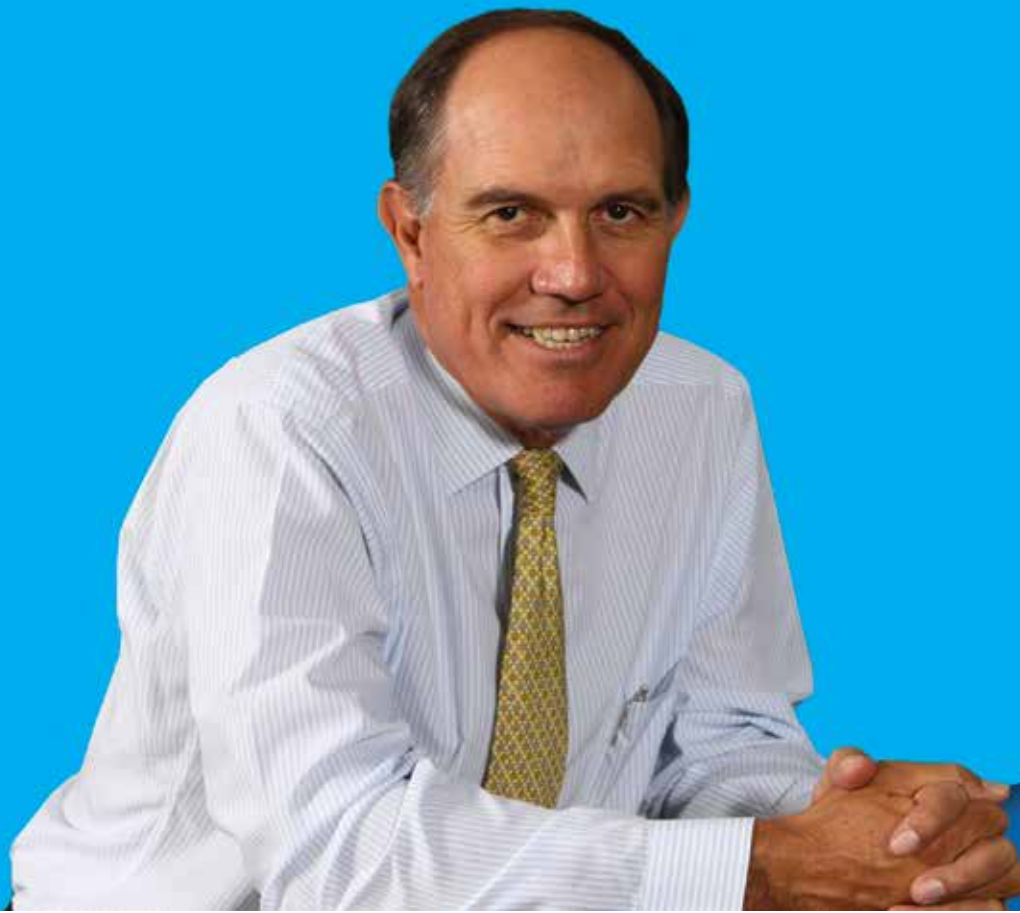
Reporte de Sostenibilidad 2012



Indice

Bienvenidos	4
¿Cómo Leer este Repote?	6
Nuestra Acción: ¿Qué, Cómo, Dónde?	10
Hacia la Sostenibilidad	24
¿Cómo Satisfacemos a Nuestros Clientes?	40
Nuestro Desempeño Económico	50
Esval en el Medio Ambiente	58
Nuestros Talentos	74
Comprometidos con la Comunidad	84
Parámetros del Reporte	92





Bienvenidos

[GRI 1.1]

Al comenzar esta carta, quiero saludar especialmente a los más de 450 trabajadores que se esfuerzan por ayudarnos a cumplir nuestra tarea primordial de entregar agua potable y tratar las aguas servidas de más de 500 mil clientes en la Región de Valparaíso.

Junto a ellos, estamos presentes en el día a día de millones de personas, asumiendo la responsabilidad de nuestra gestión y operación con toda nuestra energía y voluntad, para contribuir a una mejor calidad de vida de la población y al desarrollo económico sustentable, en un círculo virtuoso entre la empresa, sus trabajadores y la comunidad; trabajamos por la sostenibilidad ambiental y social en las localidades donde estamos insertos, porque estamos convencidos que podemos hacer un aporte importante.

La dura sequía que se instaló en el país nos ha impuesto grandes retos, pero también una oportunidad para desarrollar una mirada estratégica, con una visión país de futuro, en línea con el proyecto de largo plazo que estamos implementando.

Durante 2012, destinamos más de \$21.900 millones al fortalecimiento de nuestro plan de inversiones. Una parte importante de estos fondos fue destinada a explorar nuevas fuentes y reforzar nuestro servicio en la Región de Valparaíso, una de las zonas más afectadas por la escasez hídrica.

Construimos nuevos pozos para cubrir el déficit de las fuentes actuales, además de sondajes, drenes, tranques de almacenamiento y estanques de regulación con el propósito de asegurar el suministro a nuestros clientes, nuestra principal prioridad.

El apoyo de la asociación público-privada ha sido un elemento clave para enfrentar con éxito este crítico escenario. Por ello, suscribimos acuerdos con diferentes agrupaciones de regantes y la Dirección de Obras Hidráulicas, que significaron una importante contribución en el desarrollo de los proyectos relacionados con estas materias.

También orientamos importantes esfuerzos a continuar con nuestro plan de inversión, con el objetivo de mejorar la infraestructura, ampliar y modernizar nuestras redes para poder responder a la creciente demanda originada por la sostenida expansión de nuestras ciudades.

La trascendencia de nuestra labor supera la producción, distribución y descontaminación del agua porque estamos insertos en la comunidad, a través de un trabajo colaborativo en que la actitud de escucha permanente y la búsqueda de acuerdos, juegan un rol fundamental en cada uno de los hogares.

A través de nuestro programa Agua Sana, Vida Sana, realizamos decenas de actividades, muchas de ellas en asociación con los municipios de nuestra área de concesión y siempre con nuestra querida Gotita como la mejor embajadora de nuestro mensaje de promover un uso responsable del agua y cuidar el medio ambiente.

Nuestro compromiso social también se refleja en el apoyo a diversos sectores en riesgo social de nuestra región, a través de estudios de factibilidad para nuevas conexiones a nuestros servicios o prestando asesoría para subsanar problemas de redes internas.

Junto a lo anterior, estamos empeñados en generar valor compartido para todos nuestros públicos de interés, un trabajo que también se realiza en casa, con nuestros propios colaboradores. De esta forma, realizamos más de 16 mil horas de capacitación en diversas materias, ofreciendo una amplia gama de instancias, desde cursos básicos hasta estudios de postgrado, para brindar a nuestros trabajadores herramientas que les permiten mejorar su desempeño y desarrollarse profesionalmente. También entregamos beneficios educacionales a los hijos de nuestros trabajadores, desde kinder hasta el nivel universitario.

Hemos ido alcanzando una serie de metas, pero la magnitud e impacto de nuestro servicio requieren de un esfuerzo y perfeccionamiento cotidianos, compromiso que redoblamos en esta oportunidad, con la clara orientación de ser una compañía valorada por su conducta ética y coherencia con sus valores. Por ello, continuamos adhiriendo a los diez Principios de Pacto Global de Naciones Unidas referentes a los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción. La iniciativa aspira a contribuir a la construcción de un mercado global más inclusivo y equitativo, objetivo que nos identifica plenamente.

Los invito a revisar nuestro quinto Reporte de Sostenibilidad, que nos anima a conocer lo que hemos hecho en el periodo 2012, con el claro objetivo de transparentar nuestra gestión y mostrar los avances que hemos experimentado como compañía y los desafíos que asumiremos en los años venideros.



**Jorge Lesser Gracia- Huidrobro
Presidente Esva S.A.**



¿Cómo leer este Reporte?

Perfil del Reporte

[GRI 3.1/3.2/3.3/3.4/3.5/3.6/3.7
/3.8/3.9/3.10/3.11/3.13/3.17]

En este quinto reporte anual, que elaboramos en forma consecutiva desde el año 2008, damos cuenta del desempeño económico, ambiental y social de Esval, correspondiente al año calendario 2012, de acuerdo a los principios y criterios metodológicos establecidos por el estándar internacional GRI.

Además, este documento constituye la segunda Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas, de acuerdo al compromiso que adquirimos, al adherir a esta iniciativa a fines de 2010, de comunicar anualmente los avances en la implementación de sus diez principios en materias laborales, de derechos humanos, ambientales y de lucha contra la corrupción.

El informe, está disponible en formato PDF y en el sitio web corporativo www.esval.cl, para todos los grupos de interés de Esval, donde se encuentran también los Reportes de Sostenibilidad de los cuatro períodos anteriores.

Los datos de contacto de Esval, para solicitar mayor información o formular comentarios sobre este Reporte, son los siguientes:

Departamento de Comunicaciones Corporativas
Cochrane 751, Valparaíso
Teléfono (56)32-2209301
rsostenibilidad@esval.cl

Alcance y Cobertura

La información que aquí exponemos, cubre la totalidad de las actividades que desarrollamos en nuestra área de concesión, en la V Región de Valparaíso.

Hemos excluido las actividades y el desempeño de nuestra filial Aguas del Valle, pues estas se informan en un reporte de sostenibilidad independiente, dedicado a las actividades de la empresa, en la IV Región de Coquimbo.

El reporte no presenta cambios significativos respecto al alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en los reportes anteriores.

La metodología utilizada para la elaboración de este documento es la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative, versión GRI 3.1.

Se incluye también la Comunicación de Progreso, y utiliza una herramienta denominada "Estableciendo la conexión", que orienta sobre el reporte conjunto de indicadores GRI y los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Con el objetivo de garantizar la calidad, precisión y comparabilidad de la información, contamos con la asesoría externa especializada de la empresa consultora SustentaRSE.

No reformulamos información contenida en los reportes anteriores de Esval, salvo en casos puntuales que se señalan expresamente.

Definición de Contenidos

Para garantizar una presentación equilibrada y razonable de nuestro desempeño durante 2012, consideramos los cuatro principios de GRI para la definición de contenidos de una memoria, es decir, materialidad, participación de los grupos de interés; contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

En el proceso de elaboración incluimos un análisis de materialidad, con la finalidad de identificar los asuntos más significativos, considerando dos parámetros generales:

- Visión y prioridades de la industria de servicios sanitarios y de la propia empresa.
- Intereses y expectativas de los grupos de interés.

Respecto a la metodología para determinar los temas materiales, consideramos la consulta a fuentes primarias (stakeholders) y el levantamiento de información desde fuentes secundarias, particularmente respecto de materias relevantes en cuanto a la comprensión del contexto de sostenibilidad en la industria de servicios sanitarios en general, y en la empresa en particular.

La revisión de fuentes secundarias incluye las siguientes categorías de documentación:

- Documentos especializados en la gestión de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial de la industria de servicios sanitarios, incluyendo un benchmarking de reportes de sostenibilidad de empresas del sector.
- Documentos de la autoridad regulatoria de la industria de servicios sanitarios.

- Informe de Gestión Social: Verificación Reporte de Sostenibilidad Esvál 2012 con estándar AA1000.
- Síntesis de prensa Esvál, B2O, enero-diciembre 2012.
- Estudio satisfacción de clientes Esvál - IPSOS 2012.

Para estimular la participación de los grupos de interés, implementamos las siguientes instancias y actividades de consulta:

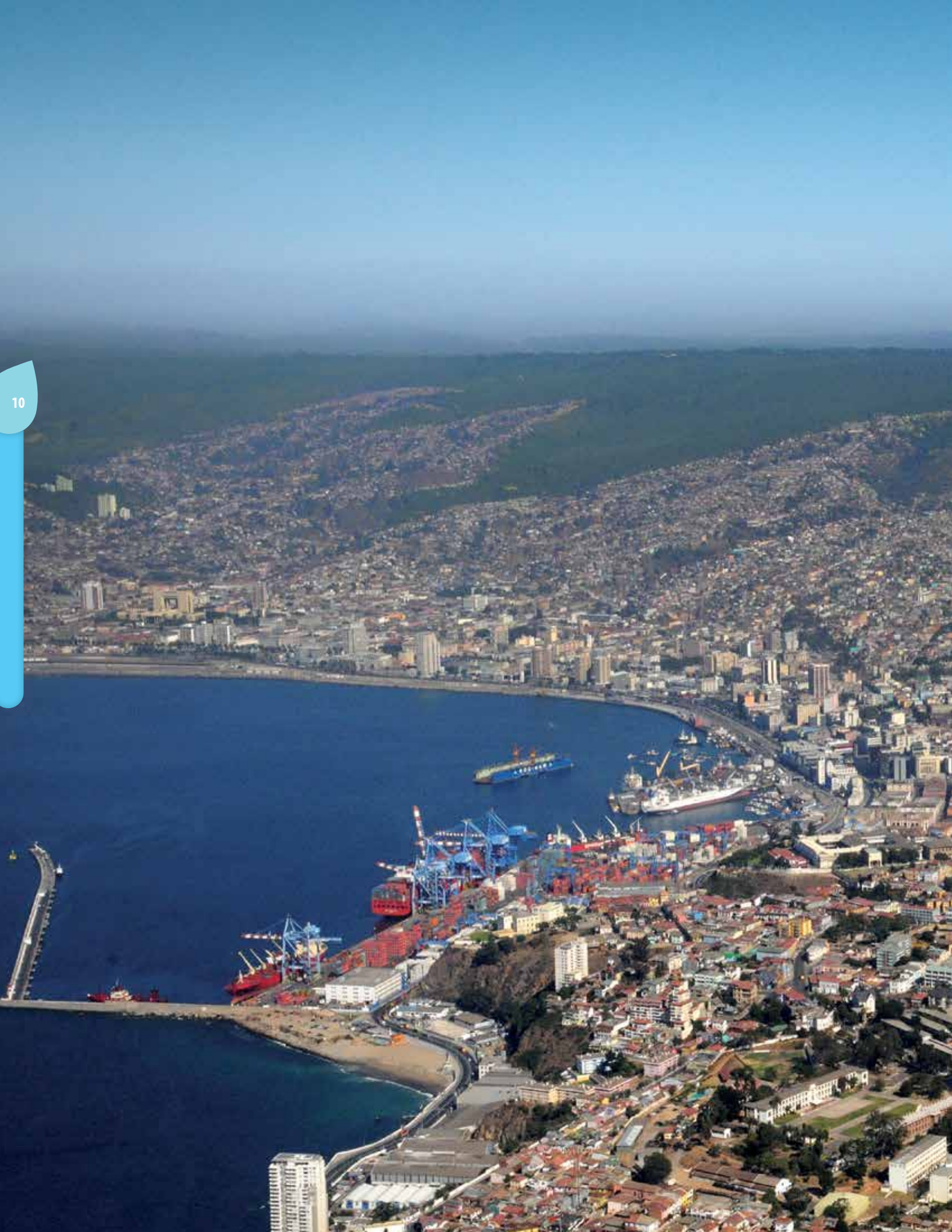
- Entrevista(s) a representantes de alta dirección y alta gerencia.
- Taller con actores internos clave, de las diversas áreas de desempeño.
- Entrevistas a dirigentes sindicales.
- Focus group con participación de representantes de la comunidad y otros grupos de interés, externos a la empresa.

En el segundo capítulo, exponemos los compromisos de la empresa con los objetivos de sostenibilidad de Esvál, que señalan los aspectos de interés más relevantes identificados por los stakeholders de la empresa.

Verificación

Sometimos este reporte a revisión externa independiente, considerando el modelo internacional AA1000, a cargo de la consultora Gestión Social. Mediante un proceso estructurado de verificación, se estableció que el presente reporte cumple con el nivel de aplicación B+ del estándar GRI 3.1.





Nuestra Acción ¿Qué, cómo, dónde?

[GRI 2.4/2.1/2.6/2.8/2.9/2.3/2.2/2.8
/2.5/2.7/4.1/4.2/4.3/4.6/4.7/4.5/4.10
/4.9/4.4/4.8/HR1/HR4/HR6/ HR7/HR2
/HR4/HR7/HR9/HR10/HR11]

Eskal S.A. es una sociedad anónima abierta, creada en 1989 por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), para producir y distribuir agua potable en la Región de Valparaíso; recolectar, tratar y evacuar las aguas servidas y realizar las demás prestaciones relacionadas con dichas actividades, en la forma y condiciones establecidas en las normas pertinentes.

Desarrollamos nuestra actividad en nuestra casa matriz, ubicada en la V Región de Valparaíso, en calle Lord Cochrane N° 751, código postal 7550597. Ponemos a disposición de todo público la información relativa a Eskal S. A., en la página electrónica www.esval.cl y a través del número telefónico (56-32) 2209 000.

Nuestro socio controlador es Inversiones OTPPB Chile III S.A., que posee el 30% de las acciones tipo A y, en conjunto con Mareco Holdings Corp., es propietario del 64,21% de estas, alcanzando el 94,21 % de los derechos políticos de Eskal.

Mareco Holdings Corp. es una sociedad constituida de acuerdo a las leyes de la provincia de Ontario, Canadá y dueña, al 31 de diciembre de 2012, de 2.401.326.543 acciones serie A de Eskal. El controlador final de Mareco Holdings Corp., es Morgan McCague.

A su vez, Inversiones OTPPB Chile III S.A. es controlada por Inversiones OTPPB Chile II Limitada y esta, a su vez, por Inversiones Southwater Ltda. (ISL), filial de AndesCan SpA., que es el vehículo de inversión en Chile de la institución canadiense Ontario Teachers' Pension Plan Board (OTPPB).

Por otra parte, OTPPB Chile III S.A. y Mareco Holdings Corp., tienen un pacto de accionistas en virtud del cual se establecen limitaciones a la libre cesión y transferencia de sus acciones; derechos preferentes de compra y venta; normas relativas al ejercicio del derecho a voto correspondiente a Mareco Holdings Corp., para la elección y renovación del directorio de Eskal.

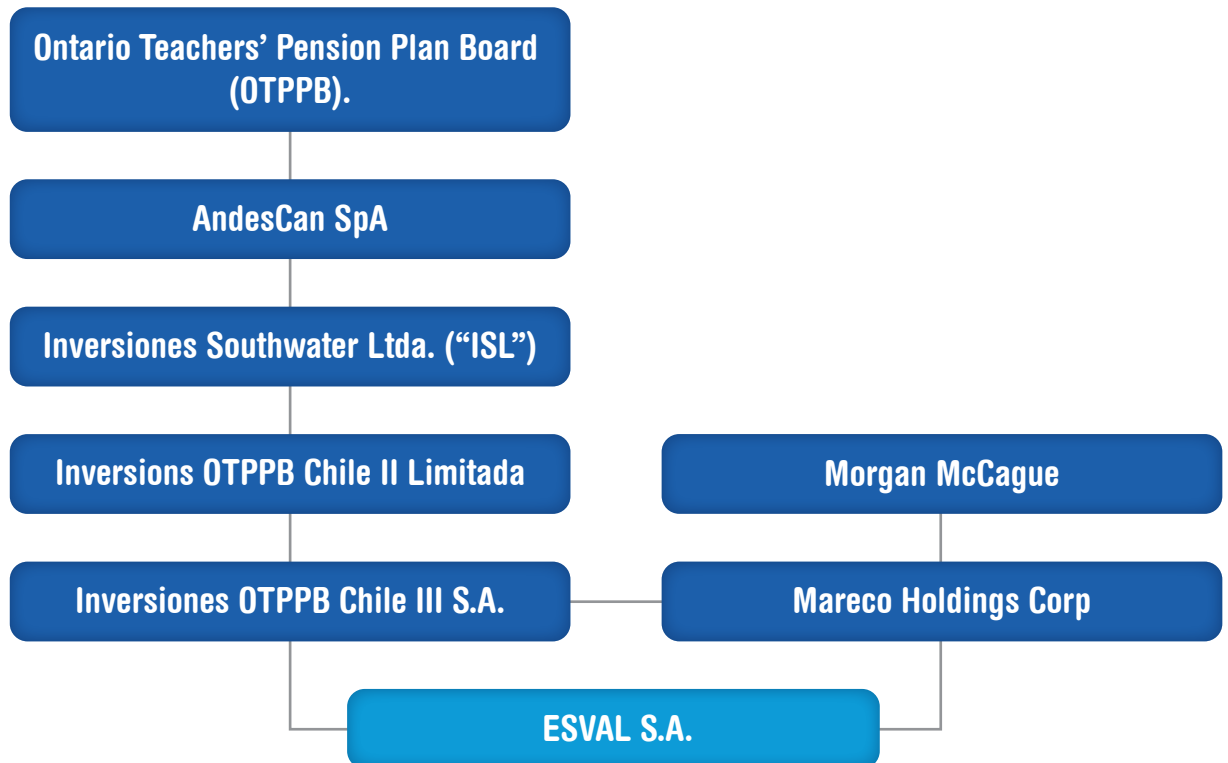
En junio de 2012, Inversiones OTPPB Chile III Limitada, se transformó en sociedad anónima cerrada con el nombre de Inversiones OTPPB Chile III S.A. y, al 31 de diciembre de 2012, es dueña de 1.122.170.725 acciones serie A y de 14.092.092.951.289 acciones serie C de nuestra empresa.

En tanto, CORFO mantiene una participación de un 5% de la propiedad, porcentaje que le permite ejercer derecho a veto sobre las transferencias de derechos de aprovechamiento de aguas y de las concesiones sanitarias que nuestra empresa pudiera realizar. El 0,79% restante está repartido en un centenar de pequeños accionistas.

Otras empresas relacionadas con Inversiones OTPPB Chile III S.A., además de Esval, son AndesCan SpA (RUT 76.833.170-7), Castlefrank Investments Limited (RUT 59.141.730-4), Inversiones OTPPB Chile I Limitada (RUT 76.833.300-9), Inversiones OTPPB Chile II Limitada (RUT 76.833.340-8), y Essbio S.A. (RUT 96.579.330-5).

Ontario Teachers' Pension Plan Board tiene una participación indirecta del 50% en Inversiones Los Ríos Ltda., matriz de Sociedad Austral de Electricidad S.A. (SAESA) con un 99,9% de las acciones de dicha sociedad.

Por otra parte, Esval S.A. y la compañía coligada Servicios Sanitarios Las Vegas Ltda., tienen una participación de un 99% y un 1%, respectivamente, en la propiedad de la filial Aguas del Valle S.A., compañía sanitaria de la IV Región de Coquimbo.



¿Cómo se produce el Agua Potable y se descontaminan las Aguas Servidas?

- 1 Floculación
- 2 Decantación
- 3 Filtración
- 4 Desinfección



- A** Planta Reelevadora de Agua Potable
- B** Planta Elevadora de Aguas Servidas

Nuestras Plantas de Agua Potable

	Comunas
Subgerencia Zonal Valparaíso	Las Vegas, Romeral · Concón · Peñuelas, Valparaíso · Poza Azul, Quilpue
Subgerencia Zonal San Felipe - Los Andes	El Sauce, Los Andes · Bellavista, Los Andes · Sondaje Miraflores, Los Andes · Canal La Compañía, Putaendo · Sondaje 626 y Sondaje Granallas, Putaendo · Dren Putaendo · Llay-Llay · Catemu · Rinconada, Calle Larga · San Esteban · El Carmen, San Felipe · El Tambo, San Felipe · Almendral - Chepical, San Felipe · Santa María
Subgerencia Zonal Litoral Sur	San Juan, San Antonio · San Jerónimo, Algarrobo · Casablanca
Subgerencia Zonal Quillota	La Cruz · Sondaje Alfaro, Quillota · Sondaje Angamos, Quillota · Sondaje Sargento Aldea, Quillota · Parrones, Quillota · El Cristo, Quillota · Sondaje San Isidro, Quillota · San Pedro · Oriente, La Calera · San Diego, La Calera · El Melón, La Calera · Lautaro, La Calera · Pachamama, La Calera · Artificio, La Calera · Hijuelas · Panamericana, Nogales · Pozo Liceo, Nogales · Pozo Andrés Bello, Limache · Quintero · Puchuncaví · Aguas Claras, La Ligua · Goenechea, La Ligua · Quínquimo I, La Ligua · Quínquimo II, La Ligua · Papudo · La Laguna, Zapallar · Cabildo · Petorca · Chicolco

Nuestras 29 Plantas de Descontaminación de Aguas Servidas

Plantas en base a Lagunas Aereadas	Plantas con Emisarios Submarinos	Plantas en base a Lodos Activados
Catemu Puchuncaví Placilla de Peñuelas, Valparaíso Petorca Santa María San Esteban Cabildo Putaendo Llay-Llay Casablanca	PTF Emisario Dos Norte PTF Emisario Loma Larga PTF Emisario Higuierillas PTF Emisario Concón Oriente PTF Emisario Quintero PTF Emisario San Antonio PTF Emisario Cartagena PTF Emisario El Tabo PTF Emisario Algarrobo	El Molino, Quillota Los Maitenes, La Ligua Almendral, San Felipe Cordillera, Los Andes Rinconada, Calle Larga Curimón Punta Puyai, Papudo Zapallar Cachagua La Laguna, Zapallar

- San Felipe
- Los Andes
- Petorca
- Quillota
- Valparaíso
- San Antonio



¿Dónde Operamos?

El desempeño de nuestras actividades se desarrolla en el área de concesión que comprende casi la totalidad de las zonas urbanas ubicadas en la V Región de Valparaíso, con excepción de los sectores entregados a servicios particulares o municipales.

Esta región se caracteriza por su densidad poblacional de 93,91 personas por kilómetro cuadrado, lo que representa la segunda densidad poblacional más alta del país, después de la Región Metropolitana. El 53,2% de esta población vive en lo que se denomina “El Gran Valparaíso” que es una conurbación de Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quilpué y Villa Alemana.

Además, prestamos servicios de agua potable en la localidad de Algarrobo, que se encuentra fuera del área de concesión, a través de convenios suscritos con las comunidades de Algarrobo Norte, Mirasol y Las Brisas. También tenemos un contrato de interconexión con Inmobiliaria Norte Mar, concesionaria del sector de Rodelillo, en los altos de Viña del Mar.

[GRI 2.7] Provincias y Comunas Atendidas por Esva

Valparaíso	Petorca	San Antonio	San Felipe	Los Andes	Quillota
Puchuncaví Quintero Concón Viña del Mar Villa Alemana Valparaíso Quilpué Casablanca	Petorca La Ligua Cabildo Papudo Zapallar	Algarrobo El Quisco El Tabo Cartagena San Antonio	Putendo Catemu San Felipe Santa María Llay-Llay	San Esteban Rinconada Calle Larga Los Andes	Nogales Calera La Cruz Quillota Hijuelas Limache

[GRI 2.7] Clientes Atendidos por Esva (diciembre 2012)

Localidad	Residencial	Otros	Total General
Algarrobo	11.003	243	11.249
Almendral	904	92	996
Artificio	2.926	120	3.046
Cabildo	3.448	261	3.709
Cachagua	921	52	973
Calle Larga	3.218	173	3.391
Cartagena	7.692	448	8.140
Casablanca	5.257	257	5.514
Catemu	2.018	121	2.139
Chepical	214	21	235
Chincolco	641	36	677
Concón	15.145	505	15.650
Curauma	5.320	68	5.388
El Quisco	11.251	376	11.627
El Tabo	4.663	836	5.499
Hijuelas	2.169	87	2.256
Isla Negra	1.438	45	1.483

[GRI 2.7] Clientes Atendidos por Esva! (diciembre 2012)

Localidad	Residencial	Otros	Total General
La Calera	11.775	741	12.516
La Cruz	4.554	222	4.776
La Laguna	950	22	972
La Ligua	6.827	704	7.531
Las Cruces	4.981	183	5.164
Limache	11.048	635	11.683
Llay Llay	5.333	332	5.665
Los Andes	20.009	1.316	21.325
Nogales	2.414	86	2.500
Papudo	2.735	173	2.908
Petorca	910	62	972
Placilla de Ligua	1.138	37	1.175
Placilla de Peñuelas	4.438	156	4.594
Puchuncaví	1.259	42	1.301
Punta de Tralca	1.514	13	1.527
Putendo	3.121	219	3.340
Quillota	23.477	1.236	24.713
Quilpué	45.991	1.934	47.925
Quintero	7.758	354	8.112
Curimon	1.884	158	2.042
Reñaca	12.645	449	13.094
Rinconada	2.724	106	2.830
San Antonio	26.286	2.328	28.614
San Esteban	5.419	261	5.680
San Felipe	19.371	1.606	20.977
San Isidro	131	20	151
San Pedro	1.070	36	1.106
San Sebastián	3.064	92	3.156
Santa María	2.663	175	2.838
Valparaíso	79.743	5.695	85.438
Villa Alemana	35.273	1.124	36.397
Viña del Mar	104.703	5.589	110.292
Zapallar	1.163	72	1.235
TOTAL GENERAL	534.599	29.922	564.521



[GRI 2.8]

En Esval, hemos impulsado obras de infraestructura sanitaria de primer nivel, que han permitido entregar a la comunidad agua potable de alta calidad y descontaminar el 100% de las aguas servidas de la Región de Valparaíso, en virtud de lo cual somos los primeros en lograr este objetivo en nuestro país.

En la Región de Valparaíso, nuestra cobertura de agua potable llega a 99,4%; la recolección de aguas servidas alcanza el 92,6% y su tratamiento beneficia al 100% de la población, cifras que superan el promedio alcanzado en las naciones de la Unión Europea.

Cobertura 2012

Población Urbana Abastecida *	1.526.621
Cientes Agua Potable	549.468
Cientes Alcantarillado	497.767
Cobertura Agua Potable (%)*	99 %
Cobertura Alcantarillado (%)*	92,6%
Facturación Agua Potable (000m3)	102.487
Facturación Alcantarillado (000m3)	90.056

* Informe de Gestión del Sector Sanitario 2011, publicado por la SISS

¿Cuántos Clientes Tenemos en Agua Potable y Alcantarillado?

(Al 31 de Diciembre 2012)

Inversiones		
Subgerencia Zonal (SGZ)	Agua Potable	Alcantarillado
Valparaíso	303.115	293.267
Quillota	92.247	84.103
San Felipe	72.738	60.834
Litoral Sur	81.368	59.563
TOTAL	549.468	497.767

Conducción Corporativa

La actividad de Esva, y del sector sanitario en general, es regulada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, creada en 1990 por la Ley N° 18.902, con el objetivo de garantizar a la población la oferta adecuada de dichos servicios; el manejo sustentable del recurso; el tratamiento y la proyección de los servicios en el largo plazo.

Nuestro máximo órgano de gobierno corporativo es el Directorio que, a partir de 2012 está conformado por seis miembros titulares (uno menos que en períodos anteriores), entre los que se encuentran el presidente y vicepresidente de la empresa, y son designados en su totalidad por el socio controlador, considerando que ninguno de sus integrantes puede desempeñar un cargo directivo en la empresa. Los nominados de este periodo son cinco varones y una mujer.

El Directorio de Esva se rige por la ley de Sociedades Anónimas y su ley de Mercado de Valores; la legislación general y la normativa emitida por la SVS, entre las cuales se encuentra la NCG# 341, que establece reglas para la difusión de información respecto de los estándares de gobierno corporativo.

Para generar una adecuada retroalimentación, a partir del año 2012, nuestro Directorio implementó la modalidad de desarrollar una jornada de autoevaluación, orientada a identificar áreas susceptibles de perfeccionamiento, de acuerdo a las directrices internacionales de buen gobierno.



Compensación de Altos Ejecutivos

En función del plan estratégico definido, el Directorio evalúa las metas y compensaciones para el Gerente General y los altos ejecutivos, atendiendo a los objetivos corporativos comunes y transversales en los ámbitos de satisfacción a clientes, seguridad, administración de riesgos, administración de Comité de Inversiones de Capital (CAPEX), y a las metas individuales de cada gerencia.

Sobre la base de dicha evaluación, el Directorio vela por la consistencia de los indicadores adoptados, con una buena gestión y prevención de riesgos, para evitar que se generen incentivos inadecuados. Cabe destacar que sus miembros no obtienen una retribución asociada directamente al desempeño de la empresa.

El cumplimiento de las metas de gestión de riesgos, tiene una ponderación relevante en la definición de los bonos y en la remuneración variable de los gerentes y altos ejecutivos de nuestra empresa.

Acogemos a los nuevos directores

Ponemos a disposición de los directores que se integran a nuestra empresa, un procedimiento de inducción para acogerlos e instruirlos respecto al marco legal referido a su responsabilidad;

estatutos sociales y poderes vigentes; marco legal aplicable a la empresa; estrategia, proyectos y planes de ejecución; descripción del sistema de gestión de riesgos y su administración; procedimientos administrativos en materias contables, financieras, de inversiones y de gestión de personas, entre otros.

El procedimiento de inducción, contempla la visita de cada nuevo director a las principales instalaciones de producción de agua potable y tratamiento de aguas servidas, que se realiza durante el primer mes en que asume su cargo.

Comités de Directores

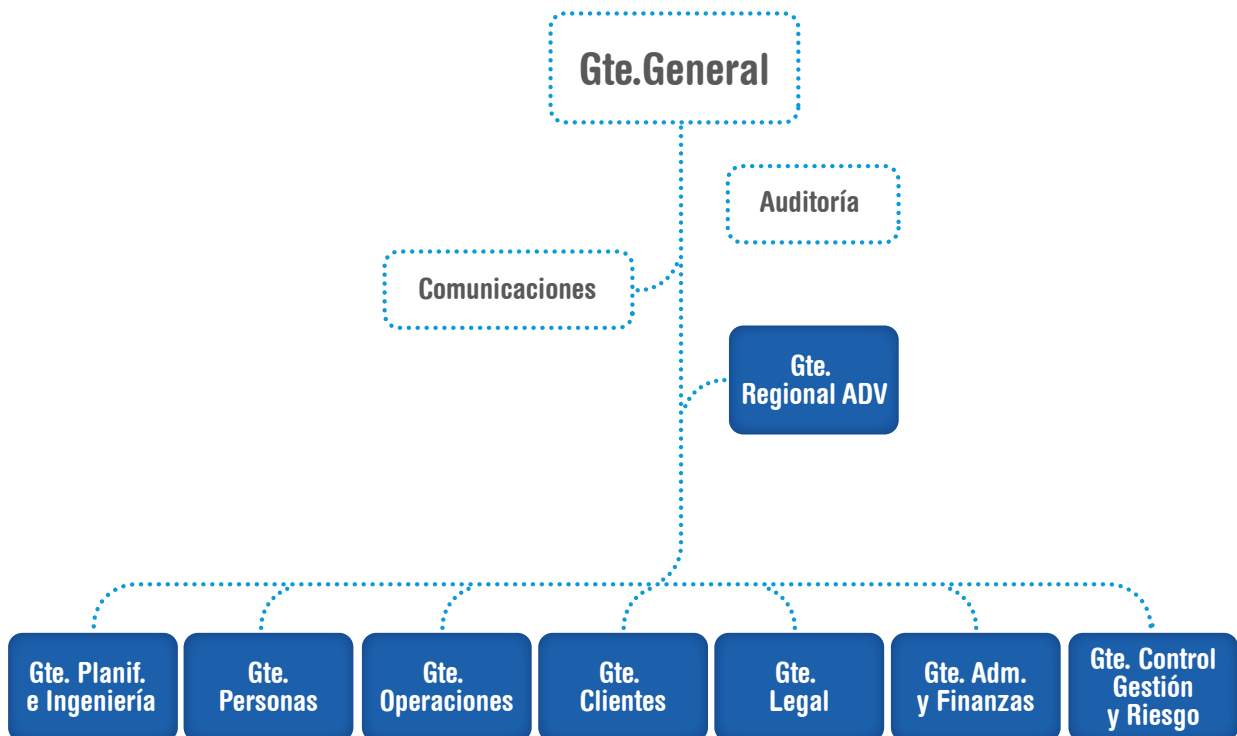
Existen cuatro comités integrados por miembros del directorio.

- **Comité de Auditoría Interna** En que participan tres directores, que examinan los reportes mensuales del auditor interno, acerca de los avances del plan de trabajo acordado; los informes trimestrales del auditor externo, sobre el estado de situación financiera; el estudio y evaluación del sistema de control interno administrativo–contable.

En esta instancia, se analizan las eventuales diferencias de criterio y/o deficiencias de control interno detectadas y se genera una comunicación directa con los auditores externos, para abordar los temas que pudieran tener incidencia en la elaboración de los estados financieros.

- Comité de Recursos Humanos, Salud y Seguridad Laboral, que recibe los reportes de los Gerentes General y de Recursos Humanos, informando los temas relacionados con estas áreas.
- Comité de Inversiones, cuya responsabilidad es evaluar y proponer la adjudicación de las licitaciones de bienes o servicios que superen las UF 15.000 y de las asesorías superiores a UF 8.000.
- Comité de Administración, que es una instancia de coordinación del Gerente General con los directores miembros del comité, en materias relacionadas con la administración de la empresa.

El Organigrama EsvaI





Cumplimos con Ética

Misión, Visión y Valores

Misión

Entregar los mejores servicios y soluciones de agua y saneamiento en forma continua y cercana a nuestros clientes, contribuyendo a la salud, calidad de vida, preservación del medio ambiente y desarrollo regional, con eficiencia y generando valor a sus accionistas.

Visión

Prestar servicios de excelencia que destaquen por su continuidad, empatía, confiabilidad y agilidad, aportar soluciones a nuevos requerimientos de los clientes y de las comunidades vinculadas, contar con el aprecio de nuestros clientes y con trabajadores comprometidos y orgullosos que laboran en un ambiente seguro y saludable.

Valores

**Cordialidad, amabilidad, cercanía y respeto.
Excelencia técnica y en el servicio.
Pro-actividad, creatividad e innovación.
Congruencia, veracidad y transparencia.
Sencillez y austeridad.
Compromiso con la comunidad.**

Conducta ética

En Esva tenemos un Código de Ética, que difundimos a todo el personal, por medio de capacitaciones periódicas, e informamos sobre sus contenidos a las personas que ingresan a trabajar a la empresa, además de permanecer disponible en intranet y en nuestra página web.

Hemos implementado un sistema de gestión ética, que contempla instancias de orientación y denuncia electrónica a través de una plataforma en el sitio web corporativa y de la Intranet. Las denuncias pueden ser formuladas en forma anónima y son canalizadas al responsable designado.

En relación con la entrada en vigencia de la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, pusimos en marcha un sistema de gestión, orientado a asegurar su cumplimiento y a obtener la certificación correspondiente.

Respetamos los derechos humanos [DMA HR] [HR5]

Esva, como empresa adherente al Pacto Global de Naciones Unidas, está comprometida con sus diez principios que incluyen los derechos humanos de la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Si bien no tenemos una política corporativa que incluya procedimientos formales en materia de derechos humanos, cumplimos estrictamente con la legislación chilena que vela por los derechos de los trabajadores para suscribir convenios colectivos, consagra su libertad de asociación, y establece la no discriminación, la prohibición del trabajo infantil y del trabajo forzado.

En 2012, no efectuamos evaluaciones del impacto de nuestras operaciones en materia de derechos humanos, como tampoco el desempeño de sus socios comerciales, proveedores y contratistas en aspectos relacionados con esta materia. Sin embargo, no hubo registros de quejas relacionadas con incumplimientos en lo relativo a los derechos humanos, ni a situaciones de discriminación.



Hacia la Sostenibilidad

[GRI 1.2//4.15/4.16/4.17/PR1/S05]

Nuestro Escenario

Las características del contexto en que operamos, constituyen un desafío para la industria de servicios sanitarios de todo el mundo, que tienen la responsabilidad de asegurar el suministro de agua a la población, en un escenario de cambios climáticos que inciden directamente en la generación y renovación del recurso hídrico.

Pero se estima que en la próxima década, la humanidad enfrentará las consecuencias de la creciente escasez de agua para el uso y consumo del hombre. La responsabilidad de gestionar la sostenibilidad de este recurso finito, indispensable para la vida humana, recae transversalmente en los distintos estamentos de la sociedad, incluyendo a las autoridades gubernamentales, a empresas y a los propios ciudadanos.

La magnitud de este problema, quedó reflejada en el Informe de Riesgos Globales 2013 del Foro Económico Global⁽¹⁾ -basado en una encuesta mundial realizada a más de mil expertos representantes de diversos ámbitos de la sociedad -, al declarar que la crisis del suministro de agua se encuentra entre los cinco riesgos más relevantes para la próxima década, respecto a las probabilidades de ocurrencia e impactos esperados.

En términos de probabilidad de ocurrencia, el riesgo global de crisis en el suministro de agua en los próximos diez años, ocupa el cuarto lugar del ranking con un 3,85 (en una escala de 1 a 5) y el impacto esperado se ubica en el segundo lugar, con un 3,99.

Nuestro país también se ve afectado por este fenómeno global, que registra niveles decrecientes de precipitaciones en los últimos años, lo que nos preocupa y constituye un pilar fundamental de nuestra estrategia de negocios.

¿Cómo respondemos? [EC8]

En 2012, la Región de Valparaíso enfrentó un año más de la dura sequía, que llegó para quedarse, ante lo cual desplegamos un esfuerzo extraordinario, asociado a fuertes inversiones, con el objetivo de mantener la continuidad del suministro.

En este escenario, conscientes del valor estratégico que posee el agua, trabajamos con los actores involucrados para proponer soluciones innovadoras y generar una cultura que promueva el uso sostenible del agua, porque estamos convencidos que a través de la concertación de todos los sectores -la industria, otras áreas productivas, las autoridades, la comunidad, las universidades y centros técnicos- podremos avanzar en la optimización de su uso.

Para maximizar la eficiencia operacional y reducir las pérdidas de agua en el proceso industrial, durante el año 2012, desplegamos una serie de acciones destinadas a garantizar el suministro en nuestra área de concesión, que se reflejaron en una inversión de \$21.819 millones de pesos en diferentes proyectos e iniciativas, dentro de los cuales destinamos más de 14 mil millones a proyectos de producción y distribución de agua.

1 World Economic Forum. Global Risk 2013, Eight Edition.



Inversiones en la Región de Valparaíso (2010 - 2012)

Inversiones (en millones de pesos)	2010	2011	2012
Producción y Distribución de agua potable	12.347	12.081	14.128
Recolección de aguas servidas	4.291	3.546	5.001
Tratamiento de aguas servidas	972	282	1.051
Mantenimiento infraestructura y otras inversiones	1.030	1.379	1.639
TOTAL	18.640	17.288	21.819

Para complementar nuestras acciones, desarrollamos una labor coordinada con la autoridad, por medio de reuniones periódicas con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, para evaluar los efectos de las medidas asumidas y aquellas que se espera adoptar en el futuro, conforme a las proyecciones de escorrentía de los cursos superficiales y a las capacidades de fuentes subterráneas.

Proyectos e Iniciativas Esva 2012, de Cara a la Sequía

- *Exploración de nuevas fuentes de agua para reforzar el servicio. Contratación de un hidrogeólogo para realizar sondeos y buscar nuevas fuentes subterráneas, como lo que se ha efectuado en Cabildo.*
- *Construcción de pozos en Petorca, Cabildo, La Ligua, La Cruz, Los Andes, San Felipe, Putaendo y San Pedro, para reforzar la producción. Habilitación y puesta en marcha de los pozos de la comuna de Llay-Llay, para reforzar la disponibilidad de agua potable proveniente del río Aconcagua, mediante acuerdo suscrito con el MOP, asegurando la producción en planta y acueducto Las Vegas y el abastecimiento de la mayor parte del Gran Valparaíso, además de las comunas de Limache y La Calera.*
- *Construcción de drenes, tranques de almacenamiento y estanques de regulación.*
- *Compra y arrendamiento de derechos de agua.*
- *Suscripción de acuerdos con terceros (juntas de vigilancia y asociaciones de canalistas); con los canales Waddington y Ovalle, con el objetivo de transportar excedentes de invierno al embalse Los Aromos de Limache, y asegurar la producción de la planta Concón para satisfacer las necesidades de esta ciudad, de Viña del Mar y de Litoral Norte, además de los convenios que mantenemos con los sistemas de agua potable rural.*
- *Establecimiento de alianzas público privadas y desarrollo de un trabajo coordinado y acciones conjuntas con las autoridades y otros sectores productivos.*
- *Interconexión de sistemas La Ligua – Papudo.*
- *Transporte de 735.000 m³ de agua en camiones aljibe a La Ligua y Cabildo.*



Inversiones 2012- 2013: Interconexión Sistemas La Ligua - Papudo

1. Zapallar - El Trato Conduction

680 MM\$

Work 1-1: Zapallar Conduction (L=650m)

Work 1-2: Booster & Impulsion "Aguas Saladas"

Work 1-3: Booster & Impulsion "Salinas"

2. El Trato - Quinquimo Conduction

600MM\$

Work 2-1: Relinining & Impulsion Quinquimo Reservoir.

Work 2-2: By Pass Quinquimo Reservoir

Work 2-3: Booster & Impulsion Quinquimo

3. Booster and Conduction El Rayado

500MM\$

Work 3-1: Booster El Rayado

Work 3-2: Impulsion el Rayado

Total: 1.990 MM\$

Impactos de la escasez hídrica

A pesar de los esfuerzos desplegados por Esvál para hacer frente a la grave escasez hídrica, en febrero de 2012, la situación fue especialmente delicada en Cabildo y Putaendo, pues las fuentes de suministro de agua llegaron a niveles mínimos y la empresa debió asegurar el suministro, a través de la distribución mediante camiones aljibe, lo que provocó reclamos por los cortes y la calidad del agua.

Otras crisis estuvieron asociadas a la calidad de agua en Concón y a eventos de olores, atribuidos a la planta de tratamiento de aguas servidas en Quillota.

En relación al problema de alteración del carácter organoléptico del agua, registrado en 2011 en Concón, el Seremi de Salud aclaró, a principios de 2012, que nunca existió riesgo para la salud de las personas.

[PR2]

Sin embargo, en el mes de abril, el Sernac interpuso una demanda colectiva contra Esvál, por suministrar agua potable con mal olor y sabor, hecho que habría afectado a alrededor de 30 mil consumidores en las comunas de Quintero, Concón y Viña del Mar. Finalmente, la SISS sancionó a nuestra empresa con una multa de 110 Unidades Tributarias Anuales (cifra superior a los 50 millones de pesos).

Otro evento, ocurrido en el mismo período, fue la Resolución SISS N° 3254 de fecha 30 de julio de 2012, que sancionó a la empresa con una multa de 30 Unidades Tributarias Anuales (UTA), al constatar el incumplimiento de la NCh 409, por turbiedad y/o color en el agua potable distribuida en varios sectores de Viña del Mar, y una multa de 60 UTA, por afectar a la generalidad de sus usuarios, abastecidos por estanques Santa Inés en Viña del Mar, principalmente los días 2 al 4 de mayo de 2012. La resolución se encuentra reclamada judicialmente.

¿Cómo Gestionamos el Riesgo?

Mediante una metodología aprobada por el Directorio, en noviembre de 2011, durante el período 2012 identificamos y analizamos treinta riesgos críticos para el negocio. El estudio incluyó una descripción; situaciones específicas de riesgo; acciones de control, tanto correctivas como preventivas; estrategias de mitigación con su respectiva pertinencia, y evaluación de los impactos e indicadores asociados. Ocho de ellos fueron clasificados como prioritarios.

Riesgos Prioritarios

1. **Escasez del recurso hídrico para la producción de agua potable.**
2. **Paralización de operaciones por fuerza mayor o desastre natural.**
3. **Derrame de aguas servidas por colectores, pozos o emisarios, con contaminación de mar u otras áreas urbanas.**
4. **Cambio en el modelo regulatorio.**
5. **Pérdida de la concesión.**
6. **Deterioro en la percepción de la calidad de servicio.**
7. **Generación de perjuicios a clientes por mala calidad del servicio prestado por los contratistas.**
8. **Falta de innovación en los procesos y servicios actuales.**

El principal riesgo crítico es la escasez del recurso hídrico, fruto directo de factores como la disminución de caudales y niveles en las fuentes que nos proveen; insuficiencias en los derechos de agua disponibles; aumento en la demanda; incremento de pérdidas en la red de suministro; aumento del consumo directo en las fuentes, y hurto de agua desde la red de suministro.

La probabilidad de ocurrencia está determinada por la disminución de precipitaciones y nevadas; la mayor evaporación; la concesión de derechos de agua; el precio para el consumidor; el aumento del universo de clientes y el incremento del consumo por persona.

La situación de riesgo de mayor impacto potencial, es la sequía generalizada en las distintas fuentes de suministro del recurso.

Las medidas que adoptamos en 2012

Medidas Correctivas	Medidas Preventivas
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios de suministro de agua con terceros, especialmente en localidades con mayor riesgo de pérdida de abastecimiento. • Ejecución de obras adicionales que favorecen la captación del recurso. • Recarga artificial del embalse Los Aromos, mediante camiones aljibe o construcción de ductos. • Construcción y acumulación de agua en pequeños embalses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de los pronósticos de mediano plazo, respecto a las condiciones climáticas del territorio operacional. • Monitoreo y análisis de los datos históricos de niveles de agua y caudal de ríos, embalses y pozos. • Registro de caudales extraídos de cada fuente. • Análisis del balance entre la oferta y demanda de agua potable. • Estudio satelital de napas.

Estrategias de mitigación

Nuestra área de recursos hídricos planifica las estrategias de mitigación, orientadas a enfrentar la escasez hídrica en la V Región, y desarrolla diversos proyectos para generar fuentes de abastecimiento de agua dulce.



Proyectos de Mitigación

- ***Puesta en marcha conexión Concón - La Ligua.***
- ***Conducción Sondaje DOH.***
- ***Construcción Sondajes en Pachacama.***
- ***Profundización Dren la Sirena.***
- ***Construcción Dren Cabrera.***
- ***Construcción nuevos sondajes (La Ligua-Llay-Llay).***
- ***Estudio factibilidad de plantas desaladoras en Quintero, Papudo y Algarrobo.***

La implementación de estas estrategias permitirá disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo de escasez en localidades informadas durante 2012.

Aunque la proyección de efectividad a largo plazo es baja, pues no existe una estructura que permita monitorear y coordinar acciones para un futuro lejano, en base al análisis de la información de otras localidades, se estima que el riesgo residual es medio.

Los principales impactos potenciales asociados a la materialización de los riesgos, son el deterioro en la calidad del servicio entregado a los clientes; el pago de multas a organismos reguladores; el incumplimiento de suministro de un bien de consumo básico; el deterioro de la imagen de la empresa; el mayor consumo no planificado de recursos, con el propósito de satisfacer el suministro a los clientes y los mayores costos para proveer agua potable a los clientes.

Proyecto Hydrus

Este proyecto corporativo, emblemático en Esval, tiene como objetivo adoptar las mejores prácticas para un uso eficiente de los recursos. A través de la excelencia operacional, busca crear valor para la empresa, sus accionistas, sus clientes y sus colaboradores, al considera diez oportunidades de mejora en distintas áreas de la compañía.

Mediante las oportunidades de mejora, se estima alcanzar en el largo plazo, beneficios anuales cuantificados entre MM 4.246 y \$9.132 (USD MM 8.8 y 18.9), además de una mayor eficiencia en inversiones de capital, estimadas entre MM 2.526 y \$5.087 (USMM 5.2 y USMM 10.5).

Oportunidades de Mejora Proyecto Hydrus

1. ***Energía***
2. ***Operación y mantenimiento de plantas***
3. ***Mantenimiento de redes***
4. ***Inversiones***
5. ***Abastecimiento***
6. ***Servicio al Cliente***
7. ***Lectura y Boleta Electrónica***
8. ***Comunicaciones Corporativas, marketing y RSE***
9. ***Deuda incobrable***
10. ***Centro de análisis y respuestas a requerimientos de clientes, Back office***

Mejoramos la calidad del agua potable [PR1]

Si bien nos preocupamos por el uso eficiente del recurso, en este período implementamos medidas tendientes a mejorar la calidad del agua que entregamos a la comunidad. Para evitar o controlar la aparición de sustancias que imprimen olor y/o sabor al agua adoptamos una serie de medidas que permitieron asegurar un buen producto.

- Implementación de un plan de medición en todas las líneas de proceso, con el fin de actuar más rápidamente ante eventuales cambios en la calidad del agua cruda y ajustar las dosis correspondientes de químicos.
- Contratación de personal calificado para el control y monitoreo.
- Realización de pruebas piloto, simulando las condiciones de tratamiento con productos químicos, para optimizar materias primas, ajustar dosis y mejorar las condiciones del agua producida.
- Adquisición de nuevos equipamientos de cloración y fluoración (principalmente bombas dosificadoras) que permitan asegurar el funcionamiento continuo y dosificación permanente.
- Mejorar el proceso de coagulación/floculación en plantas que se alimentan de fuentes superficiales, mediante la dosificación conjunta de sulfato de aluminio con polímero catiónico, al potenciar la floculación, mejorar el funcionamiento de los decantadores

y aumentar la carrera de filtración ya que disminuye la necesidad de efectuar retrolavados.

- Instalación de una barrera de contención en la bocatoma del río Aconcagua para impedir el paso de afloramiento de colonias de cianobacterias (blooms) que viajan superficialmente en el curso fluvial hacia la planta.
- Optimización, en la planta de Concón, en la dosificación de carbón activado -pasando de manual a mecánica-, mediante la instalación de una tolva con tornillo sinfín de regulación variable, sistema de agitación y cámara de incorporación. Este sistema permite, independizar la dosificación de carbón del resto de los químicos involucrados en el tratamiento, homogeneizar la aplicación de carbón en polvo en agua para una mejor adsorción, regular la dosificación ante eventuales cambios de calidad de la fuente y evitar la acumulación de carbón, dentro de la misma línea de proceso.

Los procedimientos de Esva para asegurar la calidad del agua potable incluyen el estudio microbiológico para el monitoreo y determinación de géneros de microalgas del tipo cianobacterias, especies que bajo ciertas condiciones pueden liberar sustancias que generan olor y sabor.

Junto con lo anterior se realiza la determinación de toxicidad tanto en agua cruda como en agua tratada, para asegurar inocuidad y calidad del producto entregado.



Nuestros Grupos de Interés

[4.14] [4.15] [4.16] [4.17]

Disponemos de canales de comunicación permanentes con nuestros grupos de interés, con el objetivo de establecer una relación transparente y fluida, que contribuya al trabajo conjunto de todos los actores, en busca de la sostenibilidad de nuestro negocio.

El Gerente de Administración y Finanzas, que cumple la función de Investor Relations, es el responsable de mantener abiertos los canales de comunicación con los accionistas, a través de un contacto personal, telefónico, o mediante el sitio web habilitado, www.esval.cl/información-al-inversionista.

En Esva tenemos una cultura de puertas abiertas que pone a disposición de todos los trabajadores, sin distinción, canales que permiten a cualquiera de ellos que tenga conocimiento sobre dudosas actuaciones internas que pudiesen constituir una ilegalidad o trasgresión a las normas internas, comunicarlas a través de hacemoslocorrecto@esval.cl, o de la línea de ayuda a la integridad (032- 22209102).

Grupos de Interés Prioritarios de Esva y Canales de Participación

Categoría	Grupos de Interés	Mecanismo de Comunicación, Diálogo y/o Involucramiento
Cientes	Cientes industriales Cientes residenciales	26 oficinas comerciales Central de atención telefónica de clientes 24 horas al día Oficina Virtual http://portal.esval.cl/oficina-virtual/ Encuestas de Satisfacción al Cliente.
Trabajadores	Trabajadores Sindicatos Familias de los trabajadores Mundo estudiantil y académico Inspección del Trabajo Caja de Compensación 18 de Septiembre Mercado laboral	Negociación colectiva (cada dos años) Evaluación de desempeño Intranet Publicaciones internas periódicas http://portal.esval.cl/trabaja-con-nosotros/
Inversionistas	Accionistas Mercado financiero Bancos	Memoria Anual Estados financieros periódicos FECU http://portal.esval.cl/informacion-al-inversionista/
Entes reguladores y fiscalizadores	Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) SEREMI de Salud V Región Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) Dirección General de Aguas (DGA) Superintendencia de Medio Ambiente (SMA) Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante Nacional (DIRECTEMAR) Gobernaciones Marítimas V Región Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)	Informes periódicos de gestión
Comunidades V Región	UNCO y Juntas de Vecinos Centros de Madres Centros del Adulto Mayor Centros de Salud Familiar, CEFAM Hospitales Comunidad escolar	Campaña Agua sana, vida sana Presentación en colegios Talleres educativos Actividades en centro hijos temporeras Actividades puerta a puerta Eventos públicos Programa de salud www.esval.cl Reporte de Sostenibilidad

Grupos de Interés Prioritarios de Esva y Canales de Participación

Categoría	Grupos de Interés	Mecanismo de Comunicación, Diálogo y/o Involucramiento
Autoridades regionales y provinciales	Intendentes Gobernadores regionales Alcaldes Concejales DIDECO's Departamentos municipales	Participación activa en actividades con autoridades regionales, provinciales, municipales y locales
Proveedores	Contratistas Proveedores	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores críticos http://portal.esval.cl/proveedores/
Mundo Académico	Estudiantes Universidades Centros de investigación	Prácticas estudiantiles Visitas técnicas a instalaciones Memorias de titulación Proyectos de investigación

Temas relevantes para los grupos de interés

Realizamos un análisis de diversas fuentes primarias y secundarias, incluyendo la consulta de nuestros principales grupos de interés, para determinar los temas relevantes que deben ser abordados con mayor profundidad.

En la tabla que se muestra a continuación se señalan, en orden de importancia, en una escala de 1 a 5, todas las materias calificadas como máximo, mucho y mediano interés. Del mismo modo, en este reporte, se describe de qué forma se abordan dichos contenidos.

[GRI 4.17] Temas Destacados de Nuestros Grupos de Interés

Nivel de Interés	Medidas Preventivas	Cobertura
Máximo Interés (5)	Escasez hídrica/ sequía	Ver capítulo 0.3, Hacia la sostenibilidad, pág.15
	Riesgos críticos	
	Gobernanza del agua (i.a. cooperación público privada)	
	Salud pública y medio ambiente/ Impactos	Ver capítulo 6, Esva en el medio ambiente, pág. 39
	Aporte al desarrollo regional/ Relación con comunidades	Ver capítulo 8, Estamos comprometidos con la comunidad, pág. 54
Mucho Interés (4)	Servicio al cliente/ Gestión de reclamos	Ver capítulo 0.4 ¿Cómo satisfacemos a nuestros clientes?, pág. 26
	Parámetros de calidad del agua	Ver capítulo 6, Esva en el medio ambiente, pág. 39
	Seguridad y continuidad del suministro	Ver capítulo 0.3, Hacia la sostenibilidad, pág.15
	Gestión sostenible del agua/ Sensibilización y Educación para el uso racional del recurso	Ver capítulo 8, Estamos comprometidos con la comunidad, pág. 54
	Contratistas: externalización y actuación en terreno	Ver capítulo 7 Nuestros talentos, pág. 48
Mediano Interés (3)	Calidad del servicio	Ver capítulo 0.4 ¿Cómo satisfacemos a nuestros clientes?, pág. 26
	Inversiones y proyectos	Ver capítulo 0.3, Hacia la sostenibilidad, pág.15

Nos Comprometemos con la Sustentabilidad

El esfuerzo constante por implementar las tareas y proyectos que promueven la sustentabilidad de nuestras acciones, se ha visto reflejado en el cumplimiento de gran parte de los desafíos que nos propusimos para 2012, lo que constituye un estímulo para proyectar nuevos retos a futuro.

Cumplimiento de los Desafíos 2012

Área	Desafío	Cumplimiento
Cobertura de servicios de agua potable y alcantarillado para nuevos clientes (urbanizaciones y arranques)	Realizar 40 estudios conceptuales asociados a sectores vulnerables o en tomas.	Si
Requerimientos de Atención de Clientes por ruidos y olores generados en instalaciones de Esval	Registrar como máximo 15 eventos por ruido.	Si
	Registrar máximo 20 eventos por malos olores.	No
	Ejecutar obras de mitigación de ruidos en tres instalaciones.	Si

Desafíos 2013

Materia y Objetivos de Gestión	Metas	Indicador
<p>Calidad y continuidad del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.</p> <p>Mejorar la calidad de vida de la población, asegurando la calidad y continuidad del servicio en el área de concesión.</p>	<p>Agua Potable: Mejorar la continuidad del servicio de agua potable, disminuyendo la falta de disponibilidad de este servicio</p>	<p>Número de interrupciones anuales no programadas de agua potable (AP) por falla de infraestructura, no superior a 0.41 por kilómetro de red (media móvil).</p> <p>Tiempo mensual ponderado de interrupciones no programadas de AP por falla de infraestructura no superior a 5.48 (media móvil).</p>
	<p>Alcantarillado: Mejorar la continuidad del servicio de alcantarillado, reduciendo la tasa de obstrucciones de colectores con afloramiento en la vía pública y las obstrucciones con clientes afectados en domicilio/Km red/Año.</p>	<p>Indicador mensual de presiones de servicio SISS cercano a 0,97216 (media móvil).</p>
		<p>Tiempo medio mensual de interrupciones del servicio de recolección de aguas servidas con clientes afectados (media móvil) no superior a 1.91. El cálculo excluye fallas por fuerza mayor.</p>
		<p>Tiempo medio mensual de interrupciones del servicio de recolección de aguas servidas con clientes afectados o derrame en vía pública (media móvil) no superior a 2.04. Se excluyen fallas por fuerza mayor.</p>
<p>Cobertura servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.</p> <p>Mejorar la calidad de vida de la población, a través del aumento de la cobertura en el área de concesión de Esva.</p>	<p>Evaluación técnica y económica</p> <p>Desarrollar estudios (anteproyectos, proyectos o estudios conceptuales) asociados a sectores vulnerables o en toma de la V Región, evaluando técnica y económicamente la factibilidad de entregar cobertura y proponer una solución a los organismos gubernamentales.</p>	<p>Realizar 30 estudios asociados a sectores vulnerables o en toma durante el año.</p>
<p>Prevenir la contaminación por vertido de residuos sólidos y líquidos generados en los distintos procesos.</p>	<p>Vertidos: No registrar eventos en PTAS y EEAS, con vertido de aguas servidas a medio marino, ríos, esteros y/o cauces, que generen emergencias ambientales.</p>	<p>Registrar cero vertido.</p>
	<p>Residuos sólidos: Contabilizar y evaluar reducción de generación de residuos sólidos.</p>	<p>Cumplir programa de reducción de residuos.</p>

Desafíos 2013

Materia y Objetivos de Gestión	Metas	Indicador
Gestión Ambiental Privilegiar las mejores prácticas ambientales y de seguridad	Ruidos: Disminuir el número de requerimientos por ruidos en instalaciones de agua potable y aguas servidas.	Registrar un número de reclamos por ruido para distintos eventos inferior a 15.
	Olores: Disminuir el número de requerimientos por malos olores en instalaciones de aguas servidas.	Registrar un número de reclamos por malos olores en aguas servidas para distintos eventos inferior a 20.
	Recuperación de aguas: Recuperar agua mediante detección de fugas en distintas instalaciones de la empresa.	Recuperar un caudal de agua mayor o igual a 24 l/s (acumulados).
Políticas públicas Asumir un rol activo en la formulación y análisis de la política ambiental del país y en particular de la región de Valparaíso, contribuyendo a la gestión ambiental de las cuencas de los ríos y el borde costero.	Sensibilización de la comunidad acerca del uso sostenible del agua Establecer mecanismos de comunicación con comunidades y empresas regionales que permitan fomentar la utilización sustentable del recurso agua, a través de todo el ciclo urbano, evitando su pérdida o mal uso desde su captación hasta su disposición, con énfasis en la responsabilidad que le cabe a cada ciudadano.	Alcanzar un número de contactos individuales mayor o igual a 261.000.
Eficiencia energética Mejorar en forma continua los procesos.	Energía eléctrica: Reducir el consumo de energía de recintos administrativos y comerciales de la empresa (KW).	Reducir consumo de energía en un 3%.



¿Cómo satisfacemos a nuestros clientes?

[GRI4.16/PR5/DMA PR]

Política Comercial ESVAL

Conocer y satisfacer las necesidades de información, servicios comerciales y soluciones de agua y saneamiento, diferenciadas para los clientes actuales y potenciales en forma cercana, proactiva y con calidad.

- 1. Crecer agregando valor a clientes residenciales**
- 2. Crecer en clientes no residenciales entregando soluciones a la medida**
- 3. Ser valorados por mejorar la calidad de vida de las comunidades y el trabajo colaborativo con autoridades**
- 4. Lograr un nivel eficiente de pérdidas comerciales**
- 5. Ser competitivos en costos**
- 6. Ser reconocidos por la calidad del servicio, liderazgo regional, credibilidad, cuidado medioambiental, cercanía y empatía**
- 7. Prestar servicios de calidad diferenciados por segmento, a clientes actuales y potenciales domiciliarios, considerando nuevos servicios, destacando por la agilidad, información oportuna, exactitud de cobro y cercanía**
- 8. Acercamiento proactivo a potenciales clientes no residenciales con soluciones oportunas a la medida**
- 9. Estrechamiento de relaciones con clientes no residenciales, ofreciendo soluciones integrales según segmento, postventa, agilidad y flexibilidad**

¿Cuándo y cómo se definen las tarifas?

Las tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado de aguas servidas, son determinadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), que las fija de acuerdo a un método regulado, sobre la base de una estimación de la demanda y otros factores relativos al financiamiento de los costos operacionales e inversiones que requiere una compañía de modelo eficiente.

Dichas tarifas constituyen valores máximos, que son formalizados mediante decretos del Ministerio de Economía, cada cinco años, para cada empresa sanitaria. En 2013, la SISS efectuará el cálculo de las tarifas de Esval para el período 2013 - 2018.

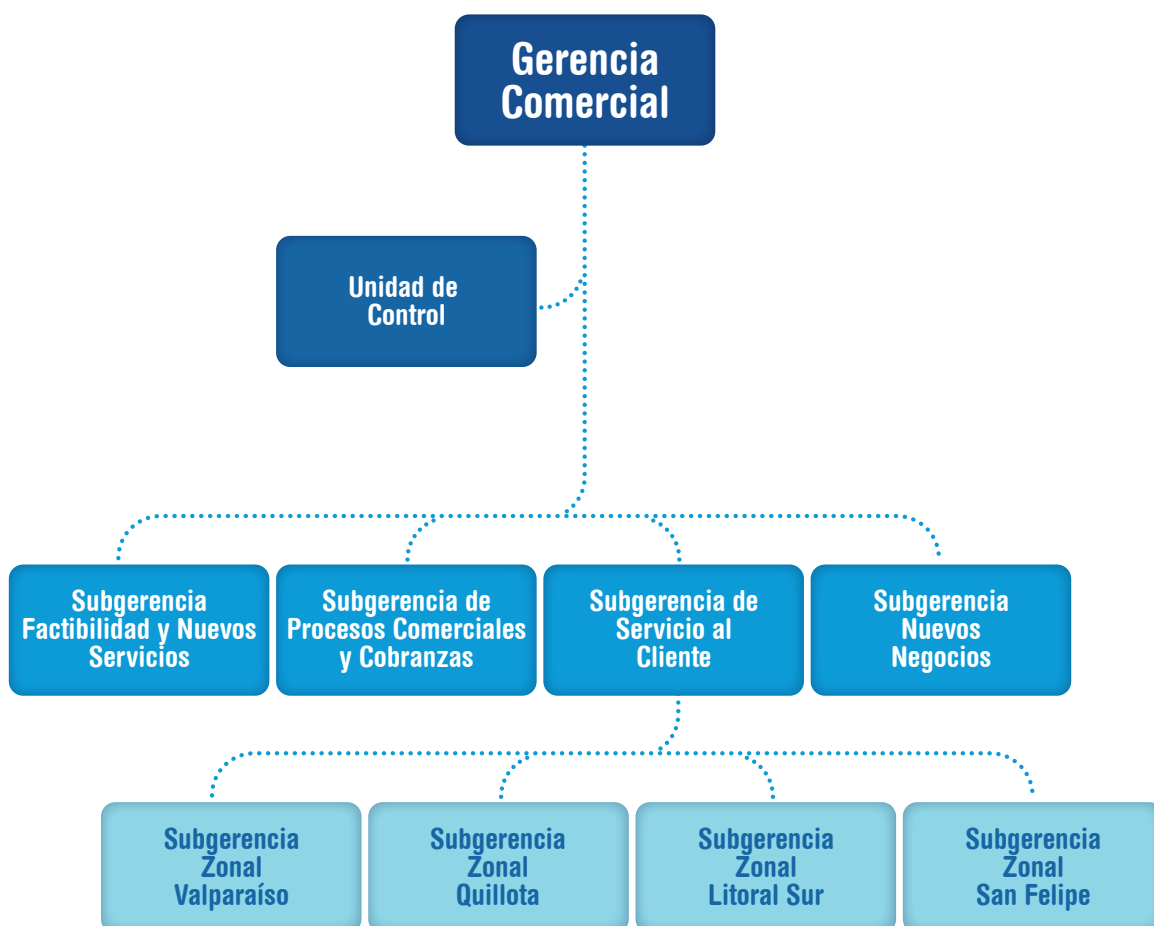
Esval y Sus Clientes

La relación con nuestros clientes y la atención de todo tipo de consultas, solicitudes, reclamos y requerimientos públicos, es gestionada por la Gerencia Comercial.

Contamos con un proceso de atención a clientes que nos permite mantener un contacto fluido con ellos y satisfacer sus necesidades e inquietudes. Para lograrlo, mantenemos procesos claros y definidos para cada tipo de interrelación, como el ingreso de clientes, la gestión del ciclo comercial -facturación, recaudación y cobranza-, el servicio al cliente y los vínculos con la comunidad.

La Gerencia Comercial administra las oficinas de atención al cliente, las atenciones Back Office (centro de análisis y respuestas a requerimientos de clientes), la Central Telefónica de Atención al Cliente, el Programa Al Día Con Esva y los Proyectos Comerciales.

Estructura de Nuestra Gerencia Comercial





Canales de Atención a Clientes

Canal Personal: Contacto personal a través de 23 oficinas comerciales, de lunes a viernes en horario comercial.

Canal Escrito: Contacto a través de una carta o escrito, por medio del correo electrónico o del buzón ubicado en la oficina.

Canal Telefónico: Contacto con el Call Center a través de la línea 600 600 60 60, disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Oficina Virtual: Contacto a través de la página web, donde los clientes pueden realizar consultas y obtener información sobre su servicio.

Nuestro sistema comercial permite registrar y controlar el cumplimiento de los plazos en todas las atenciones, de acuerdo a los estándares internos y a las disposiciones legales vigentes, considerando los cuatro tipos de atención que hemos definido.

Tipos de Atención a Clientes

Atención operacional

1. Atender inquietudes de carácter operacional que pueden afectar al solicitante en forma individual o colectiva, cuyo tiempo de respuesta se asocia al nivel de la falla, objeto de esta y a la falla propiamente tal.

Atención consulta

2. Atender las inquietudes comerciales del cliente con una respuesta inmediata.

Atención reclamos

3. Atender todas aquellas inquietudes comerciales y operacionales que dicen relación con la disconformidad por el servicio prestado por la empresa. Para este tipo de atención, también existen motivos y tiempos de respuestas que se definen de acuerdo a la normativa vigente.

Atención requerimientos

4. Atender todas inquietud del cliente, comercial u operacional, que involucre una acción de la empresa. Para este tipo de atención, existen motivos y tiempos de respuesta que se definen de acuerdo a su naturaleza y a la normativa vigente.

Estadísticas de Atención al Cliente 2012

Tipo Atención	Promedio Anual
Consulta	22.626
Reclamo	4.121
Solicitud	34.268
TOTAL	61.015

Atenciones Operacionales 2012

Tipo de Atención	Promedio Mensual
Arranques y Llaves de paso	2.383
Alcantarillado	2.525
Discontinuidad agua potable	973
Válvulas, Matriz, Estanque y Grifos	897
Presiones y Calidad AP	715
PROMEDIO TOTAL ATENCIONES AL MES	7.492

Promedio Mensual de Reclamos SISS, por tipo y Resolución

Motivos	Sin Fundamento	A Favor del Cliente	Total
Exceso de consumo y lecturas	1.449	871	2.320
Escombros y Otros Vía Pública	47	117	164
Medidores	88	189	277
Otros Comerciales (Boletas, Cortes, Fraudes, etc.)	1.268	190	1.458
TOTAL	2.852	1.367	4.219



Al Día con Esvál

Este programa, fue diseñado para fomentar el hábito de pago mensual del servicio de agua potable y alcantarillado, en el segmento de clientes más vulnerables, a través de un mecanismo que les permite regularizar su situación, cuando el retraso es de seis meses, mediante la suscripción de convenios especiales de pago, adaptados a su realidad económica, con la posibilidad de reducir hasta un 50% del monto adeudado.

El Programa incluye la realización de talleres de capacitación sobre el control del consumo y la reparación de artefactos sanitarios.

Actividades Programa Al Día con Esvál 2012

Zonales	Nº Talleres Educación Consumo	Nº Talleres Reparaciones	Nº Participantes
Gran Valparaíso	231	45	1.343
Litoral Sur	70	12	420
Quillota	72	16	277
San Felipe - Los Andes	48	15	250
TOTAL GENERAL	421	88	2.290



Implementamos un nuevo modelo de atención

Para mejorar nuestra eficiencia operacional, iniciamos en 2012 la implementación de un nuevo modelo de atención, como parte del Proyecto Hydrus, orientado a maximizar el contacto de los clientes con la empresa, a través de canales externos automáticos, para destinar menos tiempo a trámites, pagos y consultas vinculadas al servicio.

Nuestro objetivo es comenzar a reemplazar, en forma gradual, las cajas de las oficinas comerciales, reforzar los canales externos de recaudación y los sistemas de atención en línea o a distancia. Para ello desarrollamos, durante el año 2012, un trabajo muy intenso de información directa al cliente, a través de las boletas, en las oficinas comerciales y en diversos medios de comunicación.

Mediante una amplia red de recaudadores externos, queremos aumentar la cobertura de atención a clientes en todo Chile, para acercarnos a nuestros clientes que poseen una segunda vivienda en la región.

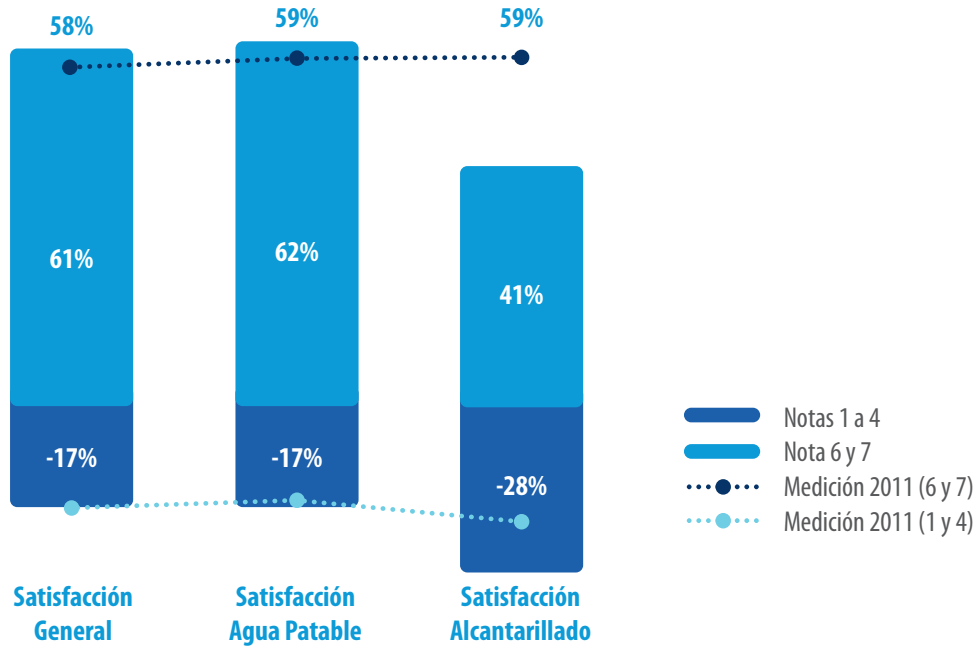
Las redes que operan con Esva son Servipag, Servipag Express, CajaVecina, Sencillo, Unired, PrestoRed, y Supercaja Santander. Los bancos en convenio son BBVA, Scotiabank y Santander, y estamos trabajando para incorporar nuevas alternativas. También dispondremos de un reforzado servicio telefónico y una oficina virtual en www.esval.cl.

Satisfacción de Nuestros Clientes [PR5]

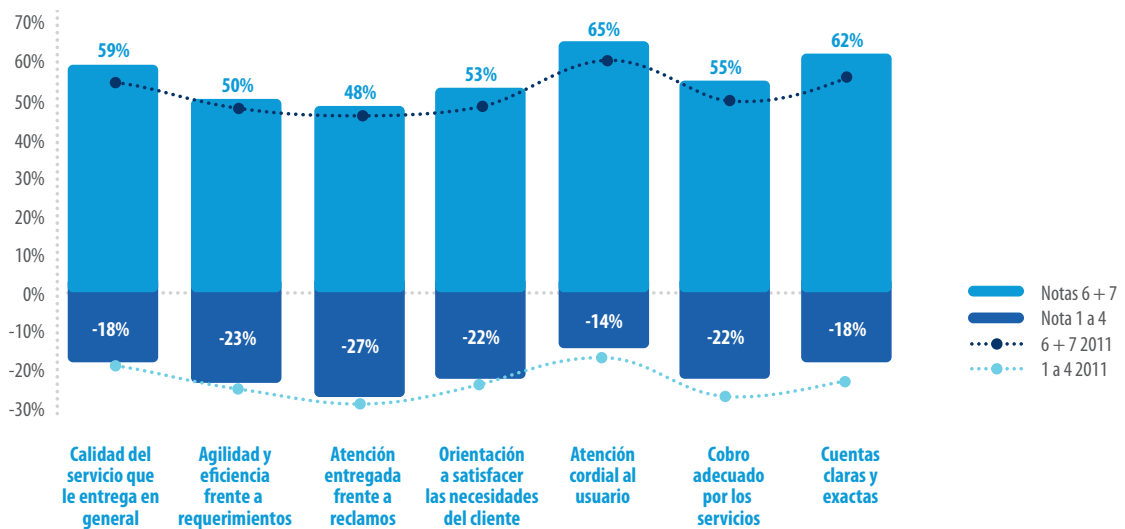
En la búsqueda constante por el mejoramiento continuo de nuestro servicio, desde el año 2006 y con el apoyo de empresas especializadas, efectuamos mediciones periódicas de la calidad percibida y la satisfacción de los clientes residenciales, para conocer su apreciación acerca de los servicios de distribución de agua potable y alcantarillado.

En 2012, se realizaron dos mediciones de carácter cuantitativo, sobre la base de entrevistas telefónicas. A continuación se señalan los principales resultados del segundo estudio realizado en el mes de diciembre. El tamaño total de la muestra fue de 719 hogares.

Satisfacción Calidad del Servicio 2012



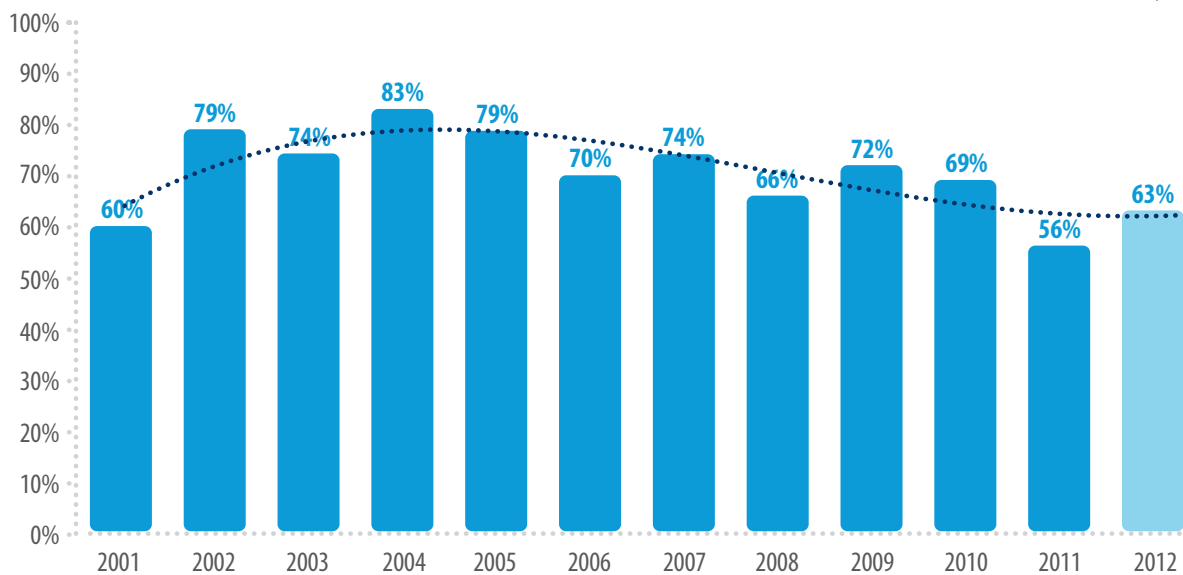
Percepción de Imagen Respecto a Nuestros Servicios



Fuente: Estudio de satisfacción de clientes Esval, realizado por IPSOS en enero de 2012.

Evolución Satisfacción General Calidad del Agua Potable

% Notas 6 y 7



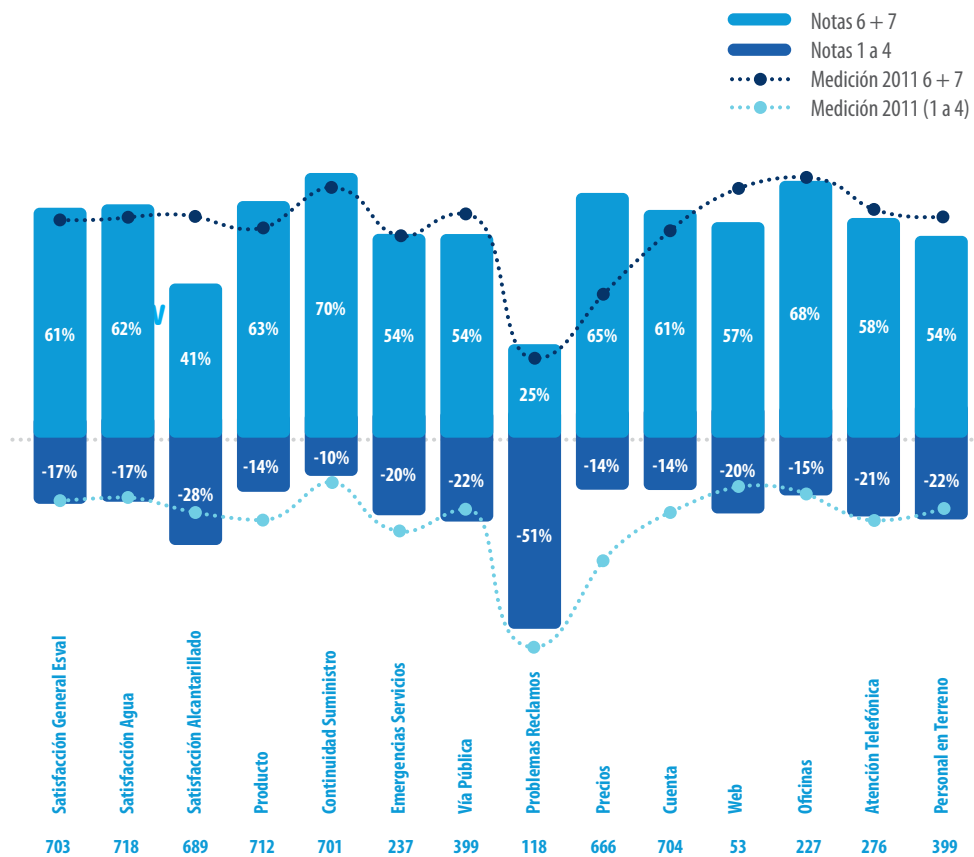
En esta segunda medición, la satisfacción general respecto al servicio de Esvál, presenta una leve alza de un 3% en sus niveles, en relación al estudio anterior, en cuanto a producto y evaluación de la calidad de agua y su suministro.

No obstante, la dimensión de alcantarillado presenta una disminución en la satisfacción que se acerca al 20%, con respecto a 2011, y el porcentaje de insatisfacción aumenta en un 8%. La disminución en los índices de satisfacción en alcantarillado es transversal a los segmentos geográficos y socioeconómicos.

Los atributos del servicio muestran una tendencia al alza. Esvál obtiene una mejor evaluación en términos de imagen respecto a otros servicios domiciliarios, logrando un liderazgo respecto al servicio de energía eléctrica, que ocupa el segundo lugar.



Satisfacción Dimensiones del Servicio



Fuente: Estudio de satisfacción de clientes Esvál, realizado por IPSOS en enero de 2012.



Nuestro Desempeño Económico

[DMA EC/GRI2.9/2.8/EC1/EC3/EC4]

Todas las gerencias de la compañía tienen responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos de desempeño económico de Esva. La Gerencia de Administración y Finanzas se encarga de medir el grado de cumplimiento de estos objetivos en cada área de la empresa y de proporcionar información periódica sobre su cometido.

A través de nuestra política de financiamiento, buscamos mantener el equilibrio entre los plazos del financiamiento y la maduración de las inversiones de la compañía, privilegiando

el endeudamiento en moneda local, dadas las características de retorno de los proyectos abordados.

La estrategia incluye la diversificación de fuentes de financiamiento, considerando fondos propios, endeudamiento bancario y emisión de papeles de deuda de corto y largo plazo (efectos de comercio y bonos).

El 24 de abril de 2012, realizamos colocaciones de bonos nacionales serie O por un total de UF 1.000.000 a 20 años plazo, con una tasa de interés anual de 3,93% y todos los recursos obtenidos se destinaron al refinanciamiento de pasivos de la sociedad.

GRI 2.8 Patrimonio y Pasivos Esva 2012

	MMS
INGRESOS DE OPERACIÓN 2012	100.012
TOTAL PASIVOS	363.644
Pasivos corrientes totales	37.924
Pasivos no corrientes totales	325.720
PATRIMONIO TOTAL	285.455
Capital emitido	196.207
Ganancias (pérdidas) acumuladas	73.257
Primas de emisión	11.177
Otras reservas	4.814
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS	649.100



¿Cuáles Son Nuestros Resultados? El valor económico creado

En el período 2012, los ingresos netos de Esvál sumaron \$100.012 millones de pesos, monto que supera en 11,8% a los \$89.479 millones obtenidos en 2011. Las utilidades netas, de \$14.451 millones, arrojan una disminución de 5,9% en relación al ejercicio anterior. Esta caída en el resultado global, se explica por el incremento en el monto de los impuestos diferidos a la renta, producto del aumento de esta tasa, de 18,5% a 20%, en 2012.

No obstante, el resultado antes de impuesto, superó al del año 2011 en 10 mil 222 millones 314 mil pesos, debido a un incremento de un 10,9% en el EBITDA de un 10,9% por mayores ingresos ordinarios, y a una menor pérdida por unidad de reajuste (UF).

La componente no operacional del estado de resultados mejoró en un 28,5%, pues evolucionó desde una pérdida de MM\$ 12.790, registrada en 2011, a una de MM\$ 9.146 en el año 2012, cuyo origen se explica principalmente por una menor reevaluación de la deuda financiera respecto al año anterior.

En virtud de la aplicación de la reforma tributaria sobre los impuestos diferidos, el impuesto a la renta reconocido en el estado de resultado fue un 442,7%, cifra que supera a la del año anterior.

En 2012 el valor económico generado por Esvál fue de MM\$ 102.126 y el distribuido, MM\$ 101.679, lo que permitió un incremento en la creación de valor agregado de unos 447 millones de pesos.

La variación positiva de los ingresos del año 2012, fue superior a la de 2011 (\$1.658 millones), lo que significó un aumento de un 126,9%, debido a que los clientes aumentaron su nivel de consumo.

Los costos operacionales registraron variaciones similares en ambos años.

Valor Agregado Generado y Distribuido 2010-2012 ²

Creación de valor (1)	2010	2011	2012
Ingresos (2)	87.620	93.365	102.126
Menos valor económico distribuido:			
Costos operacionales	45.619	50.463	55.620
Compra de bienes	10.715	11.993	12.297
Pago de servicios contratados	18.768	22.294	24.870
Otros gastos operacionales	16.136	16.175	18.453
Pagos a los trabajadores	7.698	7.952	8.658
Pagos a proveedores de capital	34.656	35.460	35.760
Dividendos	22.488	22.364	22.775
Intereses de deuda	12.168	13.096	12.985
Pagos al Fisco (3)	625	934	1.428
Inversión a la comunidad (4)	218	215	214
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	-1.195	-1.659	447

(1) Construido sobre base devengada.

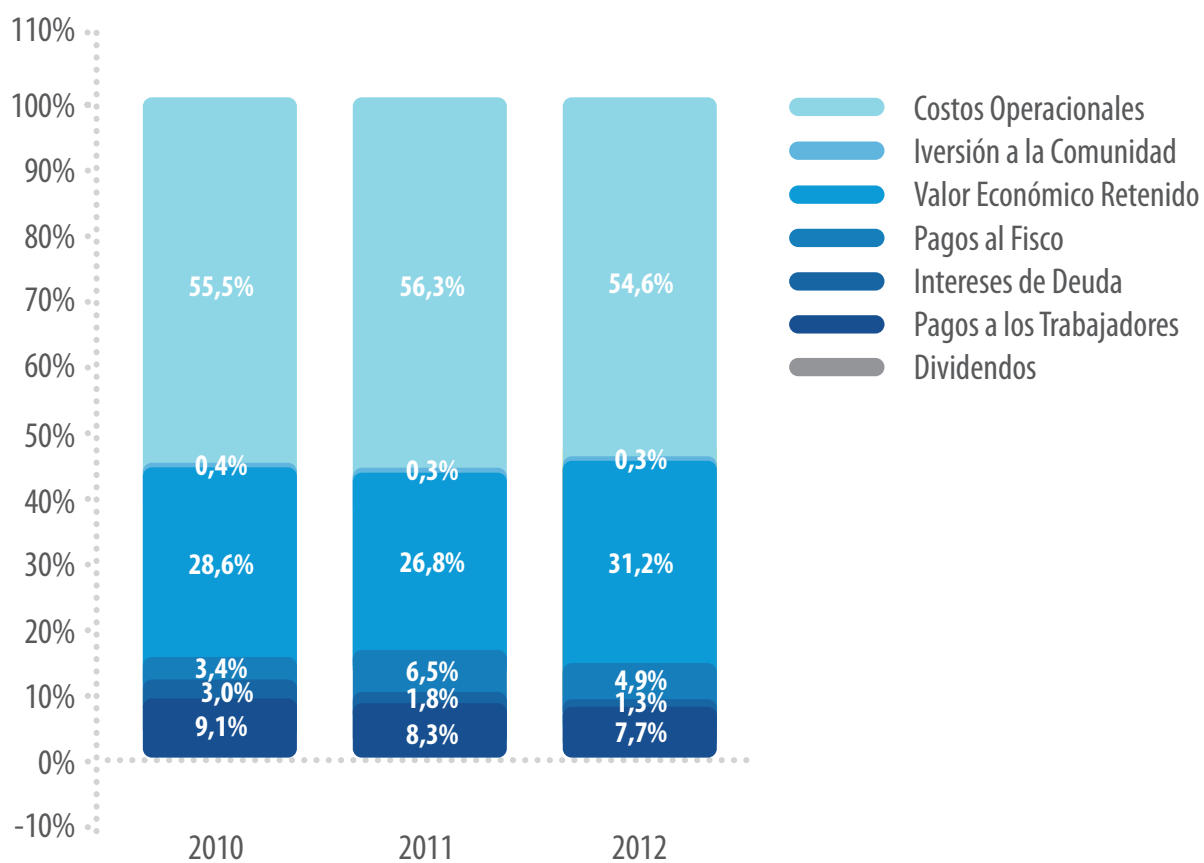
² Cifras de período 2010, 2011, y 2012 bajo Norma IFRS, en millones de pesos cada año.

(2) Incluye Ingresos Operacionales, Ingresos Financieros y Otros Ingresos No Operacionales.

(3) Incluye Impuesto a la Renta de Primera. Categoría, Impuesto sobre Gasto Rechazado, Patentes Comerciales, Contribuciones, Timbres y Estampillas y otros. No incluye impuestos diferidos.

(4) Incluye Donaciones y Gastos de campaña Agua Sana registrados bajo el Concepto de Imagen Corporativa.

Valor Económico Distribuido



Provisiones Corrientes y No Corrientes por Beneficios a los Trabajadores

	31.12.2012 M\$	31.12.2011 M\$
Corriente:		
Otras provisiones corrientes	501.179	492.748
Provisiones por beneficios a los empleados corrientes	3.616.387	2.954.897
Subtotal	4.117.566	3.447.645
No corriente:		
Otras provisiones no corrientes	0	0
Provisiones por beneficios a los empleados no corrientes	288.573	430.498
Subtotal	288.573	430.498
TOTALES	4.406.139	3.878.143

Subsidio municipal para nuestros clientes

El Subsidio es un beneficio social que corresponde al Programa Subsidio al Consumo del Agua Potable y Alcantarillado, y privilegia a las familias más vulnerables, clientes de empresas sanitarias, encuestadas con la Ficha de Protección Social, que tienen un puntaje inferior a los 8.500 puntos. Se otorga por un máximo de tres años, período en el cual las municipalidades tienen facultades legales para extinguirlo anticipadamente por morosidad, datos incorrectos, cambio de situación socioeconómica, cambio de domicilio, u otros.

El beneficio se asigna, con un tope de 15 m³, y ofrece un mayor porcentaje a los clientes con mayor vulnerabilidad social, de acuerdo a los siguientes tramos: Tramo 3 que corresponde a clientes que se encuentran adheridos al Programa Chile Barrio y son beneficiados con el 100% de la

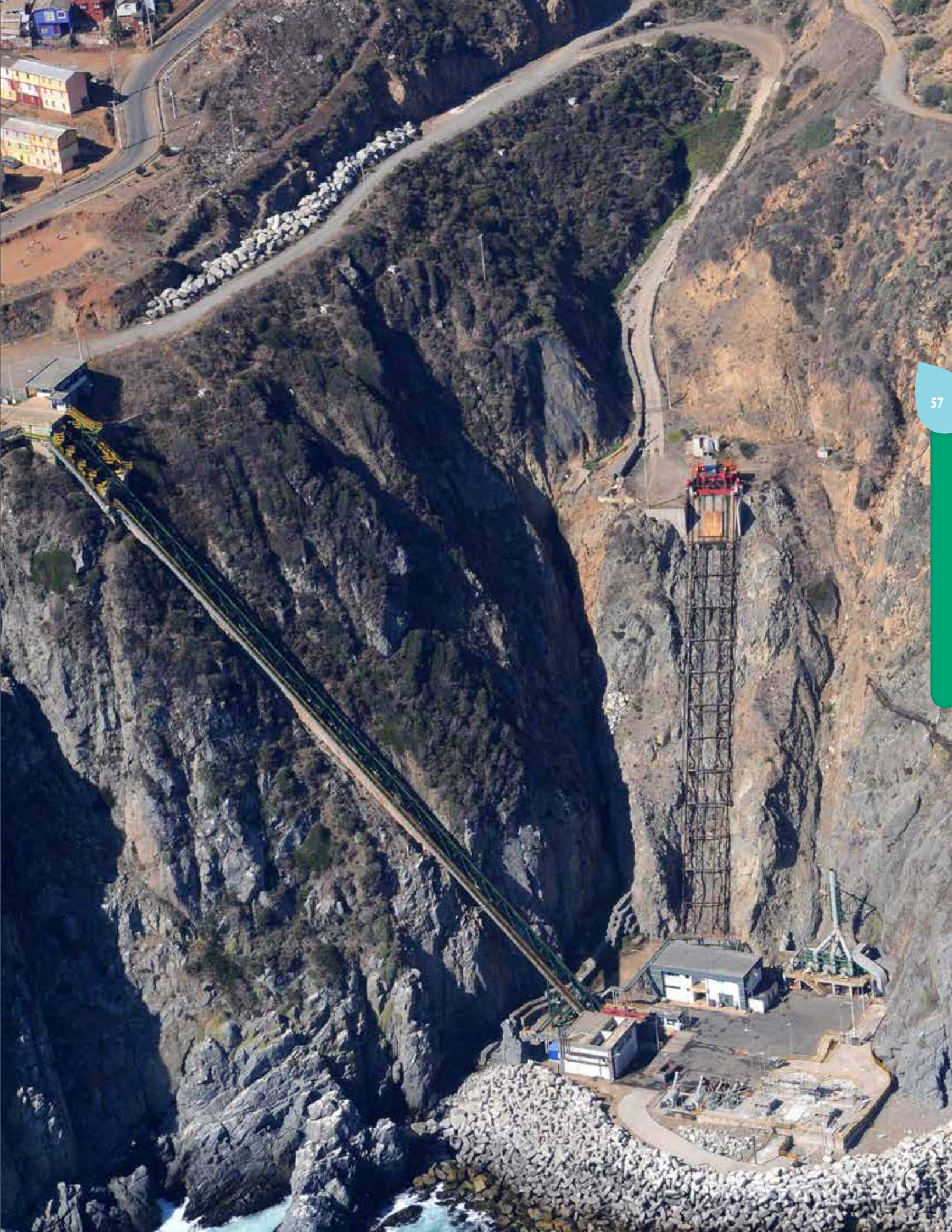
cuenta; tramo 2, recibe un subsidio de 30% a 50% de la cuenta (el porcentaje depende del grupo tarifario al cual pertenece el cliente) y el tramo 1 favorece a clientes con la liberación de entre el 60% y el 80% del pago de su cuenta.

Los montos subsidiados a los clientes son pagados por las municipalidades, a través de una factura que se emite en forma mensual, en las 33 comunas de nuestra concesión.

La cantidad de cupos asignados puede ser diferente de los facturados, puesto que a aquellos que tengan una morosidad superior a tres periodos consecutivos, se les suspende la facturación del beneficio y se informa a la municipalidad para que decrete la extinción, el cliente pague la cuenta o realice convenio de pago.

Subsidios Municipales Asignados a Clientes Esva 2012

Municipalidad	Tramo 1 % A Subsidiar	Tramo 2 % A Subsidiar	Tramo 3 % A Subsidiar
ALGARROBO	75%	45%	100%
CABILDO	75%	45%	100%
CALLE LARGA	65%	30%	100%
CARTAGENA	75%	45%	100%
CASABLANCA	67%	45%	100%
CATEMU	65%	30%	100%
CONCON	67%	45%	100%
EL QUISCO	78%	53%	100%
EL TABO	78%	53%	100%
HIJUELAS	65%	30%	100%
LA CALERA	65%	30%	100%
LA CRUZ	65%	30%	100%
LA LIGUA	75%	45%	100%
LIMACHE	65%	30%	100%
LLAY-LLAY	65%	30%	100%
LOS ANDES	65%	30%	100%
NOGALES	65%	30%	100%
PAPUDO	73%	43%	100%
PETORCA	75%	45%	100%
PUCHUNCAVI	70%	45%	100%
PUTAENDO	65%	30%	100%
QUILLOTA	65%	30%	100%
QUILPUE	67%	45%	100%
QUINTERO	70%	45%	100%
RINCONADA	65%	30%	100%
SAN ANTONIO	77%	47%	100%
SAN ESTEBAN	65%	30%	100%
SAN FELIPE	65%	30%	100%
SANTA MARIA	65%	30%	100%
VALPARAISO	67%	45%	100%
VILLA ALEMANA	67%	45%	100%
VIÑA DEL MAR	67%	45%	100%
ZAPALLAR	70%	45%	100%





Esva! en el Medio Ambiente

[DMAMA/EN28/EN30/EN1/EN3/EN4/
EN5/EN8/EN10/EN11/EN14/EN16/EN17/
EN20/EN21/EN22/EN24/EN25]

Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional

Esva! S.A., empresa de servicios sanitarios, desarrolla procesos de producción y distribución de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas en la Región de Valparaíso, incorporando en su gestión de calidad en sus procesos, la protección y preservación del medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional, mediante la adopción de los siguientes compromisos:

- ◆ **Entregar** el mejor servicio a todos sus clientes, aportando a la comunidad en salud, calidad de vida y desarrollo regional.
- ◆ **Cumplir** con las leyes, regulaciones y compromisos voluntarios, suscritos por la organización.
- ◆ **Adoptar** una estrategia de mejoramiento continuo en los procesos desarrollados por la organización.
- ◆ **Prevenir** la contaminación, reduciendo la generación de residuos, reciclándolos o disponiéndolos adecuadamente.
- ◆ **Prevenir** la ocurrencia de lesiones y enfermedades de origen laboral, que afecten a nuestros trabajadores y partes interesadas.
- ◆ **Contribuir** a la gestión integrada de las cuencas hidrográficas y del borde costero y al desarrollo sustentable de la Región de Valparaíso a través de la participación activa de las instancias afines que se generen; mejorando por esta vía la calidad de vida de sus habitantes.
- ◆ **Privilegiar** el uso de las mejores prácticas ambientales y de seguridad con las tecnologías disponibles, asociadas a la prestación del servicio.
- ◆ **Comprometer** gradualmente a sus contratistas y proveedores para que su desempeño en materias de calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional sean coherentes con los lineamientos de esta Política; en las actividades y servicios que presten a la Organización.

El cumplimiento exitoso de esta Política, implica el aporte de todos los estamentos de la Organización, siendo la Administración responsable por su divulgación y promoción.

Gestión Ambiental

Desde el año 2005, contamos con la certificación de todos nuestros procesos, bajo la norma ambiental ISO 14.001, como una manera de garantizar el desempeño adecuado en cuanto a los requerimientos del medio ambiente. En marzo de 2012, fuimos re-certificados bajo los estándares de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, por la empresa Bureau Veritas Certification-Chile y las tres auditorías de seguimiento realizadas, han arrojado resultados satisfactorios.

Nuestro sistema de gestión ambiental, forma parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de las áreas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, cuyos fundamentos están contenidos en la Política del SIG y se relacionan con el proceso completo, desde la captación y distribución de agua potable, hasta la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas tratadas, incluyendo los procesos de comercialización y de soporte para la prestación del servicio.

Objetivos Ambientales

Los compromisos contenidos en la política del SIG, se encuentran asociados a objetivos y una serie de indicadores, metas y puntos de control que, en su conjunto, permiten monitorear y evaluar el cumplimiento de los mismos. En Esva hemos establecido programas para cumplir los objetivos y metas ambientales, asignando responsabilidades, medios y plazos para lograrlos.

Objetivos Ambientales de Esva

- *Mejorar en forma continua los procesos de la organización.*
- *Privilegiar el uso de las mejores prácticas ambientales con las tecnologías disponibles y de seguridad.*
- *Mejorar la calidad de vida de la población a través del aumento de la cobertura de servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento; asegurando además su calidad y continuidad en el área de concesión.*
- *Prevenir la contaminación por vertido de residuos sólidos y líquidos generados en los distintos procesos.*
- *Controlar la generación de residuos, reciclándolos o disponiéndolos adecuadamente.*
- *Incentivar a proveedores y contratistas a adoptar los lineamientos de la política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional de Esva.*
- *Asumir un rol activo en la formulación y análisis de la política ambiental del país y en particular de la región de Valparaíso, contribuyendo a la gestión ambiental de las cuencas de los ríos y el borde costero de la región de Valparaíso donde las operaciones de Esva S.A., tengan responsabilidad e influencia.*



Responsabilidad en la gestión ambiental

El cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad medioambiental de la empresa, depende de todas sus áreas las que, a través de su gestión, son responsables directas del resultado de las acciones emprendidas y de cumplir los compromisos adquiridos en esta materia.

El Sistema de Gestión ha definido responsabilidades específicas respecto al desempeño ambiental, para cada uno de los siguientes estamentos.

- Gerente General
- Representantes de Gerencia
- Gerentes, Subgerentes, Jefes de Departamento y Jefes de Planta
- Auditores Internos del SIG
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Monitores Ambientales y de Calidad
- Todo el Personal

La Gerencia General de Esva es responsable de la definición, difusión e implementación de la política del Sistema Integrado de Gestión; la definición y medición de objetivos y metas en las funciones y en los distintos niveles de la empresa; la evaluación periódica y la disponibilidad de recursos económicos, tecnológicos y humanos necesarios para asegurar su correcta adecuación e implementación.

Para asegurar el desempeño adecuado de estos propósitos, contamos con un comité integrado por nuestros gerentes. Los monitores ambientales y de calidad, tienen la función de apoyar a las gerencias, subgerencias, jefaturas de departamento y de planta, en la implementación de medidas y acciones para la correcta operación y funcionamiento de este sistema, en lo que compete a calidad y medio ambiente.

Laboratorio

Tenemos un moderno laboratorio para realizar análisis microbiológico y físico-químico, en matrices de agua potable y en aguas residuales, acreditado como laboratorio de ensayo, a través del Convenio del Instituto Nacional de Normalización con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (INN-SISS), de acuerdo a la NCh-ISO 17025 Of.2007, que define los requisitos técnicos y sistemas de calidad para recintos que realizan calibraciones y/o ensayos enfocados a características físico-químicas y microbiológicas del agua.

Cumplimos las normas ambientales

Implementamos controles regulares a los sistemas de saneamiento de las distintas ciudades y localidades costeras que cuentan con un tratamiento basado en emisarios submarinos, con el objeto de asegurar el cumplimiento de las normas de calidad ambiental, establecidas por las autoridades.



Realizamos mensualmente las campañas de monitoreo ambiental definidas por la autoridad marítima, que consideran la toma de muestras y realización de análisis de efluentes; agua de mar a distintas profundidades; playas y borde costero; comunidades bentónicas y sedimentos en el fondo marino, para determinar cambios de la diversidad, uniformidad y riqueza de especies. También realizamos estudios oceanográficos en las zonas de descarga de los emisarios en el mar.

El control de las plantas de tratamiento de aguas servidas ubicadas al interior de la región -basadas en tecnologías de lodos activados y lagunas airadas a mezcla completa-, aborda la realización de campañas de monitoreo con una frecuencia mensual, según lo definido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y el Ministerio del Medio Ambiente, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el D.S. N° 90/00 acerca de los efluentes vertidos a cursos superficiales.

Asimismo, realizamos inspecciones de los residuos industriales líquidos que ingresan a los colectores de aguas servidas, para monitorear y verificar el cumplimiento del D.S. N° 609/98.

Nuestros compromisos ambientales, aprobados como resoluciones de calificación ambiental, de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia de Medio Ambiente, están publicados en la web <http://snifa.sma.gob.cl/RegistroPublico/RegistroRca>.

Para nosotros es un gran orgullo constatar que, durante el período 2012, logramos cumplir una importante meta, ya que no se registraron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

Gastos e Inversiones Ambientales

Con el objetivo de avanzar en la regularización de normas ambientales, en el período 2012 comprometimos desembolsos por M\$ 182.

El costo de los contratos de monitoreo del cumplimiento de las normas de calidad ambiental establecidas por la autoridad, ascendió a M\$ 454.973, monto inferior a los M\$ 504.829 registrados en 2011.

Los Insumos que Utilizamos

El normal desempeño de todas nuestras labores, entre otras cosas, es posible en virtud del manejo eficiente de los insumos que se requieren en cada una de ellas.

Insumos Utilizados Tratamiento de Agua Potable 2010 - 2012

Químico	Unidad	Año		
		2010	2011	2012
Carbón Activado	kg	60.340	254.191	567.344
Carbonato de Sodio	kg	424	-	-
Cloruro Férrico	kg	179.134	210.867	222.716
Gas Cloro	kg	711.989	796.738	900.839
Hipoclorito de Sodio	lts	166.072	123.485	195.734
Permanganato de Potasio	kg	4.698	8.817	12.408
Polielectrolito Catiónico	lts	20.720	2.476	16.345
Sal regeneradora	kg	47.400	41.909	34.583
Silicofluoruro de Sodio	kg	169.773	155.923	163.433
Soda Cáustica	lts	115.679	15.245	29.630
Sulfato de Aluminio colpas	kg	22.246	41.640	-
Sulfato de Aluminio granulado	kg	1.646.804	894.737	1.542.241
Polielectrolito Magnafloc	lts	-	-	2.984

El aumento de las algas en el río Aconcagua, puede generar mal olor y sabor en el agua y, aunque no perjudica la salud de nuestros clientes ni de la comunidad, durante el período 2012, lo combatimos a través del incremento en el carbón activado.

Insumos Utilizados Tratamiento de Aguas Servidas 2010 - 2012

Químico	Unidad	Año		
		2.010	2.011	2.012
Acido Sulfúrico	lt	3.140	2.730	-
Soda Caústica	lt	155.464	276.298	183.406
Sulfato Cobre	kg	1.436	1.093	1.601
Cloruro Férrico	kg	89.485	91.505	78.833
Cal	kg	25.723	51.632	146.728
Polímero	kg	29.469	30.681	31.283
Hipoclorito de Sodio	m3	288	431	785
Cloro	ton	163	180	221
Polímero	lt	41.150	63.660	81.469

Energía

La continuidad de nuestras actividades requiere de alimentación eléctrica permanente, razón por la cual, contamos con la capacidad de generar energía eléctrica propia, mediante equipos electrógenos de respaldo, que funcionan con petróleo y se usan solamente en horas punta del sistema eléctrico y en caso de emergencias.

De este modo, consumimos energía proveniente de fuentes primarias, como el petróleo utilizado por los equipos electrógenos, y de fuentes secundarias, es decir, la energía suministrada por las empresas distribuidoras de electricidad.

En 2012, el consumo de petróleo para los grupos electrógenos aumentó en 17,14% con respecto al período anterior, lo que se debió principalmente a la utilización de bombas de extracción de agua, durante la puesta en marcha de tres nuevos pozos en la zona de Llay-Llay, con el fin de controlar la sequía, entre fines de 2011 y comienzos del año 2012.

El consumo de energía eléctrica aumentó en 2012, debido a un incremento de su utilización en horas de punta, en reemplazo de los grupos electrógenos.

Consumo de Petróleo por Grupos Electrógenos 2009 – 2012 (m3)

	2009	2010	2011	2012
Plantas de agua potable y de descontaminación de aguas servidas	724	692	692	790
Pozos de Llay-Llay	-	-	308	358
TOTAL	724	692	980	1148

Consumo de Energía Eléctrica 2010 – 2012 (Kwh)

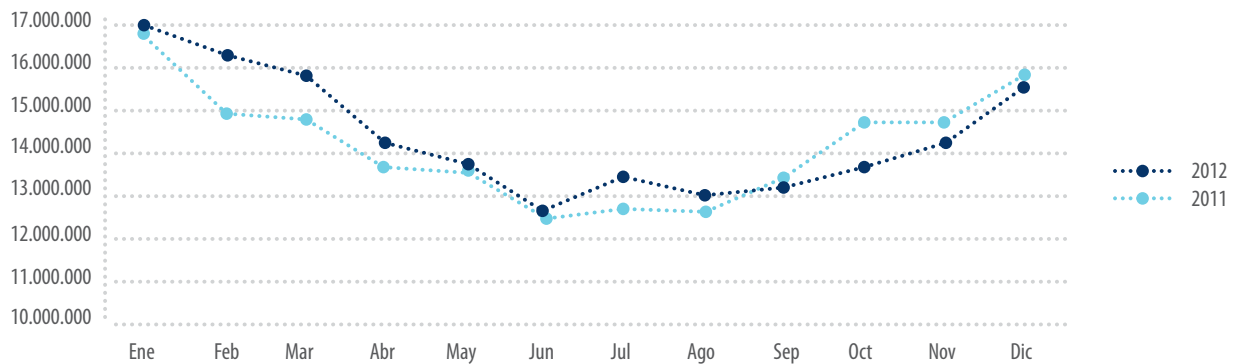
Proceso	2010	2011	2012
Producción y distribución de agua potable	77.370.578	77.509.262	86.468.421
Recolección y tratamiento de aguas servidas	29.739.318	31.116.836	32.974.553
Oficinas e instalaciones	1.177.492	1.133.098	1.037.349
TOTAL	108.287.388	109.759.196	120.480.323

Agua

Producción de Agua por Tipo de Fuente 2010 – 2012 (m3)

Tipo de Fuente	2010	2011	2012
Extracción de agua superficial	94.152.360	95.314.775	94.479.173
Extracción de agua subterránea	76.469.177	74.999.840	78.014.130
EXTRACCIÓN TOTAL	170.621.537	170.314.615	172.493.303

Producción Mensual (m3/mes) Esva S.A. 2011-2012



Agua reciclada y reutilizada

El tratamiento de las aguas servidas que recolectamos se realiza de acuerdo a los más altos estándares de calidad, para cumplir con la legislación nacional, que exige que el 100% de las aguas tratadas y dispuestas en ríos y esteros de manera que puedan ser reutilizadas para riego.

Aguas Susceptibles de ser Reutilizadas 2009 – 2012 (nº m3)

2009	2010	2011	2012
35.883.069	36.364.563	36.075.025	34.493.218

Fuente: Gerencia de Operaciones

Biodiversidad

Aunque no realizamos estudios específicos para cuantificar el posible impacto de nuestros procesos de extracción de agua en la biodiversidad, tanto del medio biótico como del físico, estamos comprometidos con la preservación de algunos territorios de alta biodiversidad, donde se emplazan importantes fuentes de agua y puntos de captación, como el lago Peñuelas y la Poza Azul (*).

La Reserva Nacional Lago Peñuelas fue declarada reserva de la biosfera por la Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia, la Cultura y la Educación (Unesco), por constituir un ecosistema natural representativo de la zona central de Chile ante lo cual, en Esva promovemos activamente la preservación de estos territorios, prohibiendo la práctica de actividades amenazantes para estos espacios.

Si bien en la Región de Valparaíso no existe una instancia formal para el manejo de cuencas, mantenemos un contacto periódico con las autoridades sectoriales y las organizaciones de usuarios de las cuencas, para coordinar las acciones que permitan un aprovechamiento más sostenible de los recursos hídricos disponibles.

() Las características tanto del lago Peñuelas como de Poza Azul fueron ampliamente presentadas en el reporte 2008.*

Emisiones [EN26]

Existen algunas emisiones inevitables surgidas de nuestros procesos operativos, que procuramos gestionar con la mayor eficacia, considerando que contamos con 124 plantas generadoras mayores a 20 kw de potencia.

- **Olores:** Emisiones que se producen principalmente en plantas de descontaminación de aguas servidas y alcantarillado.
- **Ruidos:** Sonidos provenientes de plantas y estaciones elevadoras de agua potable y aguas servidas.
- **Emisiones:** CO₂, metano y otros, producidos en plantas y estaciones elevadoras de agua potable y aguas servidas, que usan grupos electrógenos alimentadas por petróleo.

Gestión de Olores

La emisión de olores constituye el reclamo más recurrente de la comunidad, con respecto a la gestión de Esva. Estas emisiones se deben principalmente al proceso de depuración de las aguas servidas.

Realizamos un monitoreo preliminar periódico a la concentración de gases (amoníaco, ácido sulfhídrico y mercaptanos) en estaciones elevadoras de aguas servidas (EEAS), en plantas de tratamiento preliminar (emisarios) y en puntos de la red de colectores de alcantarillado, con el fin de detectar las emisiones de malos olores y así prevenir potenciales impactos en la comunidad.

Nuestro objetivo es mitigar estos impactos a través de estrategias bien definidas.

- Sistemas mitigadores para retener o disminuir los gases odoríferos, tales como el lavado de estos con hidróxido de sodio y con hipoclorito, la dosificación de neutralizadores que impiden la formación de estos compuestos, o la utilización de enmascarantes que contrarrestan los malos olores con otros mejor tolerados por la comunidad.
- Filtros de carbón activo en los ductos de salida de corrientes de extracción de aire, en sistemas de tratamiento de aguas servidas.

Además de estas estrategias, realizamos lavados de redes, seguimiento de descargas de residuos industriales líquidos (riles) y, en algunos casos, aplicamos productos químicos y esencias.

En el tratamiento del agua potable, durante este periodo, se decidió aumentar considerablemente el uso de carbón activado para combatir el olor y el sabor originado por la sequía, que favoreció un mayor desarrollo de la Geosmina, y disminuir los reclamos por este concepto, además de cumplir con los requisitos establecidos por la norma chilena de agua potable NCh 409/1.

Nos propusimos registrar un máximo de veinte eventos por malos olores, meta que no se cumplió, porque excedimos este límite al registrar 24 sucesos, lo que constituye un desafío futuro.

Para el control de olores, en 2012 se instaló un sistema de Biofiltro de olores en la planta de tratamiento de aguas servidas El Molino de Quillota, a través del cual, el gas diluido pasará directamente a un sistema de ventiladores, que lo impulsarán a un lavador de gases, luego a la red de ventiladores y a los biofiltros.

En definitiva, el sistema consiste en una operación de separación de gases odorantes y eliminación de éstos, a través de una degradación microbiana, con eficiencias que van desde un 80% a un 100% en la remoción de H₂S, entre otros gases, lo que constituye una de las mejores operaciones unitarias existentes para la eliminación de compuestos orgánicos volátiles (COVs), debido a que es capaz de remover compuestos hidrofóbicos y es amigable con el medio ambiente.

Gestión de Ruidos

Nos ocupamos de gestionar adecuadamente la contaminación acústica, para cumplir con la norma de emisión de ruidos molestos generados por fuentes fijas (D.S. 38/2011 que reemplaza al Decreto Supremo Minsegrpres N° 146/97) que define los niveles máximos permisibles de presión sonora corregidos y los criterios técnicos para evaluar y calificar la emisión de ruidos molestos generados por fuentes fijas, hacia la comunidad.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de emisión de ruidos, realizamos mediciones periódicas a los sistemas de elevación y a las plantas de tratamiento con grupos generadores.

Las fuentes existentes disponen de un plazo de dos años para cumplir la nueva norma, después de su publicación en el Diario Oficial, plazo que se cumple el 12 de junio de 2014. Para proyectos nuevos construidos con posterioridad a la fecha de publicación en el Diario Oficial, la norma se aplica a contar del 12 de junio de 2012.



Para ajustarnos a la entrada en vigencia de la nueva norma de emisión de ruidos molestos, en 2012 efectuamos tres obras de insonorización de casetas existentes, salas de bombas o generadores, para disminuir la emisión de ruidos.

- Insonorización de la caseta de generador en Planta Elevadora del Emisario de Aguas Servidas (PEAS) de Algarrobo.
- Insonorización de la caseta de generador en Planta Elevadora del Emisario de Aguas Servidas (PEAS) de Cartagena.
- Renovación de la aislación acústica interior de la sala de bombas de la Planta Elevadora de Agua Potable (PEAP) Foresta de la Costa, ubicada en el sector de Las Golondrinas, en Reñaca.

Emisión de Gases

Nuestro registro de emisiones a la atmósfera nos permite dar un tratamiento adecuado y mitigar cualquier evento, mediante los protocolos existentes, que consisten en aplicar un programa de monitoreo asociado al evento, para realizar un seguimiento de su impacto, intensidad y duración.

Cada una de nuestras plantas asume la implementación de este procedimiento, que es coordinado por el departamento de calidad y medioambiente, para identificar las causas y tomar las medidas operacionales que dan término al suceso.

En noviembre de 2012, efectuamos medición de gases de las plantas de tratamiento físico Emisario Concón Oriente-Emisario Higuierillas y, en diciembre de 2012, realizamos la correspondiente a la planta de tratamiento físico Las Gaviotas El Tabo.

La combustión del petróleo utilizado en los grupos electrógenos de Esvál genera emisiones contaminantes como CO, NO_x, SO_x, COV, NH₃, PTS y PM-10.

A raíz de la sequía ocurrida entre fines de 2011 y comienzos de 2012, se utilizaron nuevos generadores, para la puesta en marcha de tres pozos en la zona de Llay-Llay, lo que implicó un mayor consumo de petróleo y el consecuente aumento en las emisiones totales estimadas.

Emisiones Contaminantes Estimadas 2009-2012 (t/año)

Contaminante	MP	MP10	MP2.5	CO	NOx	COV	SOx	NH3	CO2
2009	3,42	1,72	0,41	10,52	48,71	3,87	2,58	0,085	1.897
2010	3,16	1,64	0,39	10,06	46,56	3,70	2,47	0,081	1.814
2011	4,63	2,32	0,56	14,24	65,91	5,23	3,50	0,115	2.567
2012	5,43	2,72	0,66	16,70	77,30	6,14	4,10	0,135	3.011

(*) Para las estimaciones se utilizaron los factores de emisión establecidos en la "Guía Metodológica para la estimación de emisiones atmosféricas de fuentes fijas y móviles en el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes" elaborado por CONAMA el año 2009, en coordinación con Ministerio de Salud y SECTRA del Ministerio de Planificación. Se utilizó esta metodología propuesta por la autoridad, por considerarla una forma indirecta validada para medir las emisiones en base al consumo de combustible, cuando no se realizan mediciones directas de emisiones atmosféricas.

Vertidos

Las plantas de descontaminación de aguas servidas operadas por Esval han posibilitado que los cursos de agua superficiales no se vean afectados por la descarga de aguas residuales y mantener las condiciones de biodiversidad de la Región de Valparaíso.

En 2012, no se registraron eventos de emergencia con vertido de aguas servidas a cuerpos de agua, ni vertimientos significativos de aguas residuales o derrames significativos de residuos sólidos en el transporte de productos, tales como lodo.

En el período, se registró un promedio de 640 obstrucciones mensuales de colectores, con afloramiento en la vía pública y/o clientes afectados en su domicilio, lo que significó un aumento en el número de registros, en relación a las 603 registradas en 2011. La razón de este incremento radica el mal uso del sistema por parte de los usuarios y por la acción de terceros.

Además, se registró una emergencia vinculada a productos químicos, la que puede calificarse como un evento aislado, tomando en cuenta que Esval realiza un uso intensivo de estos productos en su proceso de producción.

El incidente consistió en una fuga de gas cloro, de magnitud media a pequeña, que tuvo lugar en el sistema productivo de agua potable de Casablanca, como consecuencia de una falla en la válvula reguladora del sistema de dosificación de cloro. Para determinar la causa del incidente, un experto de Oxiquim realizó un análisis del estado de equipamiento del sistema. Se reemplazó la válvula en falla, se hizo una revisión del resto de los componentes y se re instruyó al personal que opera en esta y otras plantas.

Residuos

En nuestro proceso de producción de agua potable y de saneamiento de aguas servidas, se generan esencialmente residuos sólidos, y peligrosos.

- Residuos Sólidos Asimilables a Domésticos (RSA), corresponden a aquellos retenidos en rejillas gruesas, finas y en arenas.
- Residuos Peligrosos, corresponden a envases de productos químicos, aceites usados, tubos fluorescentes, materiales de plomo, baterías y pilas.

En 2012 nos abocamos a la tarea de contabilizar y evaluar la reducción de la generación de residuos sólidos en distintas áreas, lo que nos permitió alcanzar un 25% de avance en la elaboración de un catastro en plantas de tratamiento de agua potable y aguas servidas.

	2010	2011	2012	Disposición final
Residuos domésticos	160,0	140,0	112,6	Vertedero El Molle Valparaíso
Residuos sólidos asimilables a domésticos	2.309	2.404	2.343	Vertedero El Molle Valparaíso, La hormiga de San Felipe, Altos de Cartagena
Residuos sólidos reciclables	2,82	2,91	1,54	Papel a Sorepa
Residuos peligrosos	9,8	4,0	1,46	Instalaciones especialmente habilitadas y autorizadas.
Residuos escombros	9.596	52.683	31929	Botadero que se define por obra
TOTALES AÑOS	12.077	55.234	34.388	

Se tiene proyectado para el 2013-2014, generar un registro electrónico, que permita ingresar a cada área o instalación los residuos generados en éstas, de manera tal de contabilizarlos con mayor exactitud y también poder generar un catastro que permita identificar los residuos generados en las instalaciones. Por lo anterior se contará con un programa ambiental donde se definirán actividades. Posterior a ello se evaluará la reducción de la generación de residuos.

Lodos Deshidratados [EN29]

Durante 2012, el volumen de lodos deshidratados generados fue de 31.724 m³, lo que corresponde a un aumento de un 4,2 % con respecto a los 30.434 m³ generados el 2011. Se redujo en las plantas de San Felipe y Los Andes, pero la generación de lodos se elevó en las plantas de La Ligua y Quillota.

Desde diciembre de 2008 la totalidad de lodo deshidratado, generado en las plantas de La Ligua, San Felipe, Los Andes y Quillota, ha sido dispuesto en el relleno sanitario KDM Loma Los Colorados en Til-Til, siendo codispuestos (*) con residuos sólidos urbanos.

Esta situación se mantendrá hasta diciembre de 2013, donde se espera disponer los lodos generados por Esva en un sistema de "mono relleno de lodos", que corresponde a una instalación exclusiva especialmente diseñada para ello.

Durante el periodo no se registraron eventos de derrame de lodos deshidratados en plantas, ni en el trayecto a su disposición final.

Generación de lodos deshidratados por planta (M3)

Planta	2010	2011	2012
LA LIGUA	2.975	2.643	2.969
SAN FELIPE	7.049	10.283	9.525
LOS ANDES	6.788	10.383	8.415
QUILLOTA	10.920	7.125	10.815
TOTAL ANUAL	27.732	30.434	31.724

Fuente: Gerencia de Operaciones Esva

(*)Esta operación consiste en que los camiones con lodos descargan en el mismo lugar donde se deja la basura corriente, de esta manera se produce un proceso de mezcla basura-lodo que favorece los procesos que ocurren dentro del relleno sanitario.





Nuestros Talentos

[DMA LA/LA1/LA2/LA3/LA4/LA15 /2.10/LA7/LA6/LA8/LA9/LA10/HR3/HR8/LA11]

Conscientes de la importancia que revisten nuestros trabajadores, orientamos la política de recursos humanos a una serie de compromisos destinados a fomentar su desarrollo personal y profesional, mejorar su calidad de vida, otorgar incentivos, y fomentar la contratación interna de personal.

• Incorporación y Provisión

La elección de la persona adecuada para un puesto de trabajo, con una retribución que estimule su estabilidad y realización, que permita el desarrollo de sus habilidades y potencialidades, es una condición fundamental para nosotros, porque estamos convencidos que una buena selección demuestra respeto por la persona y por los equipos de trabajo, favorece la integración de conocimientos y de nuevas capacidades.

Cada vez que un colaborador se incorpora a nuestra empresa con un contrato indefinido, en el proceso de inducción se le entrega información acerca de sus beneficios y responsabilidades, la que considera su derecho a asociarse en alguno de los tres sindicatos de nuestra empresa.

• Retribución y Organización

Consideramos las condiciones de retribución, compensación e incentivo, como fuente de motivación y fidelización de los trabajadores, quienes constituyen nuestro principal capital.

• Capacitación y Desarrollo

La gestión del conocimiento y la excelencia en el rendimiento, son las motivaciones que orientan nuestra gestión en lo relativo al desarrollo del personal. Generamos entornos organizacionales favorables para el crecimiento en aspectos técnicos, profesionales, tanto laborales como personales y procuramos profundizar el trabajo en equipo, desarrollar sistemas participativos y animar a la creatividad y participación en la mejora continua de la compañía como un todo.

• Salud y Bienestar

La política de Salud y Bienestar de Esvál está dirigida a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de acuerdo a procesos formales de apoyo y de prevención.

• Calidad

En Esvál conjugamos innovación, excelencia, aprendizaje continuo y seguridad, porque el cumplimiento de nuestros objetivos y estándares permite asegurar el máximo nivel de satisfacción de los clientes.

¿Cómo Estructuramos la Gestión?

La Gerencia de Gestión de Personas reporta a la Gerencia General de Esva y es responsable de la administración de nuestros talentos, mediante dos unidades de apoyo, la Unidad de Estudios y la Unidad de Control de Contratistas, junto a tres departamentos, Desarrollo Organizacional, Recursos Humanos (Remuneraciones y Bienestar), y Seguridad y Prevención de Riesgos.

Empleo [LA1] [2.8]

Cantidad de Trabajadores por Tipo de Empleo

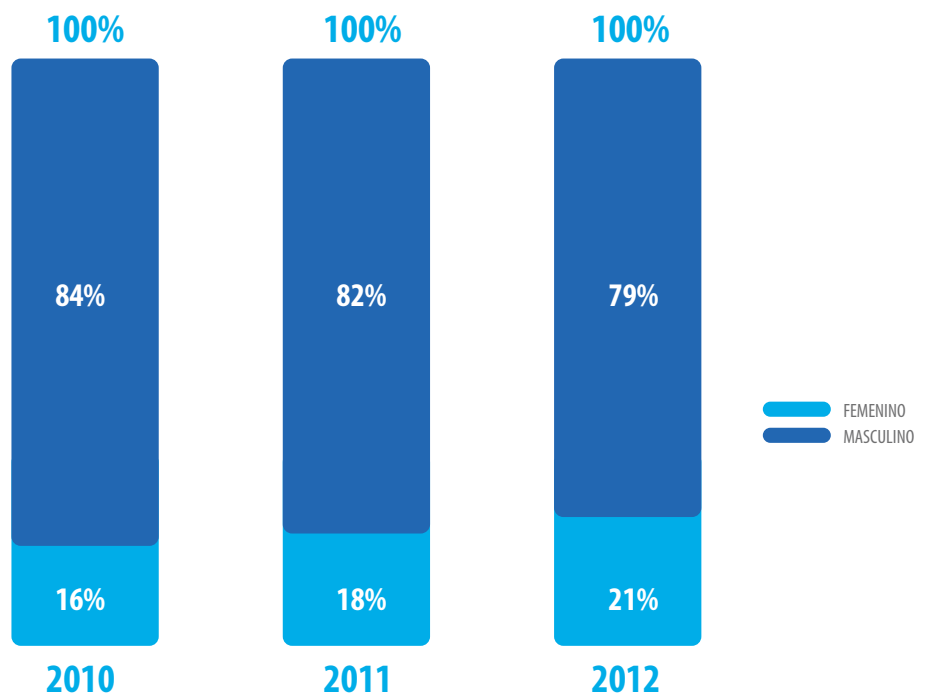
Estamento	2010	2011	2012
Administrativos	22	23	27
Ejecutivos	8	8	7
Mandos Medios	41	46	52
Operarios	67	77	80
Profesionales	118	125	130
Técnicos	99	93	118
TOTAL	355	372	414

Cantidad de Trabajadores por Tipo de Contrato

Tipo de Contrato	2010	2011	2012
INDEFINIDO	352	353	393
PLAZO FIJO (*)	3	19	21
TOTAL	355	372	414

**Los trabajadores a plazo fijo son aquellos que se vienen incorporando a la empresa y poseen un contrato con un plazo de tres meses, sujeto a evaluación de desempeño para su renovación.*

Proporción de trabajadores por sexo 2010-2012



Tasa de Contratación y Rotación Media

	2010	2011	2012
Contrataciones Periodo	23	45	74
Promedio Periodo	358,83	358,33	390,75
TASA DE CONTRATACIÓN TOTAL	6,41%	12,56%	18,94%
TASA DE ROTACIÓN TOTAL	7,80%	8,37%	8,96%

Tasa de Rotación por Género y Edad

Rango de edad	Hombre	Mujer	Total
18-25	9,16%	25,00%	12,06%
26-35	1,62%	0,00%	22,53%
36-45	3,07%	0,00%	2,82%
46-55	0,00%	6,09%	0,84%
56-65	4,13%	13,33%	9,22%
66-Más	18,46%	0,00%	17,14%
TOTAL	9,23%	7,80%	8,25%

Trabajadores Contratistas [EC7]

Todos los trabajadores contratistas de Esva tienen su residencia en la V Región y trabajan para empresas establecidas en la misma o con sucursal en ella.

En 2012, trabajamos directamente con 55 empresas contratistas, con lo que se generaron 1.314 empleos indirectos de jornada completa y se internalizó a 23 personas, con un promedio de 36 años de edad, mediante un contrato a plazo fijo por tres meses, como periodo de prueba, con la intención de modificarlo a plazo indefinido al cabo de este plazo.

Los contratos generados cubren tres plazas administrativas, dos profesionales, dos técnicos profesionales y dieciséis técnicos analistas. De las veintitrés personas que ocupan estos cargos, diez son de sexo femenino y, respecto al nivel de estudios que poseen, hay dos profesionales, cuatro técnicos universitarios, ocho de ellos son técnicos provenientes de Centros de Formación Técnica y nueve técnicos.

Al Departamento de Contratos ingresó uno de ellos; Abastecimiento, Contabilidad, Tesorería y Servicios Generales recibieron dos en cada uno de ellos, y Requerimientos Comerciales (SAE) contrató a catorce personas.

Para garantizar un buen funcionamiento del esquema de trabajo con contratistas, desarrollamos un Sistema de Gestión de Contratos, que centraliza la administración de los mismos y les exige el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad ocupacional de Esva, a través del Reglamento Especial para empresas Contratistas y Subcontratistas.

Apoyamos diferentes programas de capacitación y actualización, con auditorías planificadas en terreno, de cumplimiento de legislación laboral y de seguridad, que permitieron a las empresas contratistas mejorar notablemente en cuanto a responsabilidad administrativa y a prevención de riesgos.

Beneficios Sociales

El Servicio de Bienestar de Esva, sustentado en acuerdos emanados de los convenios colectivos, es responsable de la administración de los beneficios que mejoran la calidad de vida de nuestros trabajadores y su grupo familiar, a través de acciones específicas.

Los beneficios sociales se ofrecen a todos los trabajadores de planta de la empresa, sin distinción. En 2012 se otorgaron diversos beneficios.

- Ayuda escolar para estudiantes (hijos e hijas cargas legales de los trabajadores), en los niveles de Educación Preescolar, Enseñanza Básica, Media, Especial, Universitaria y Técnico Superior.
- Los trabajadores y sus hijos que cursaron estudios de enseñanza superior, universitaria y técnico profesional, pudieron acceder a 32 becas de estudio, otorgadas sobre la base de criterios que evalúan la excelencia académica y la condición social de cada postulante.

- Bonificaciones dentales y ópticas para los trabajadores y sus familias.
- Asignaciones por matrimonio, nacimiento y defunción, en coordinación con las prestaciones que entrega la Caja de Compensación 18 de Septiembre y que son adicionales a las que impone la ley.
- Convenio con Clínica Reñaca, que ofrece una amplia gama de beneficios para prestaciones médicas y cobertura, para los trabajadores y sus familias, como el programa de salud preventiva.
- Campañas de vacunación contra la influenza estacional y el H1N1, en coordinación con el Centro Médico de la Caja 18 de Septiembre. En este periodo, se inculó a 58 personas, de las cuales 54 son trabajadores de Esva y 4 son cargas familiares de ellos.

¿Cómo se organizan nuestros talentos?

Cerca del 60% de trabajadores de Esva se organiza en torno a tres sindicatos.

A través de la intranet corporativa, todos nuestros talentos pueden acceder a la información actualizada, referente a los convenios colectivos.

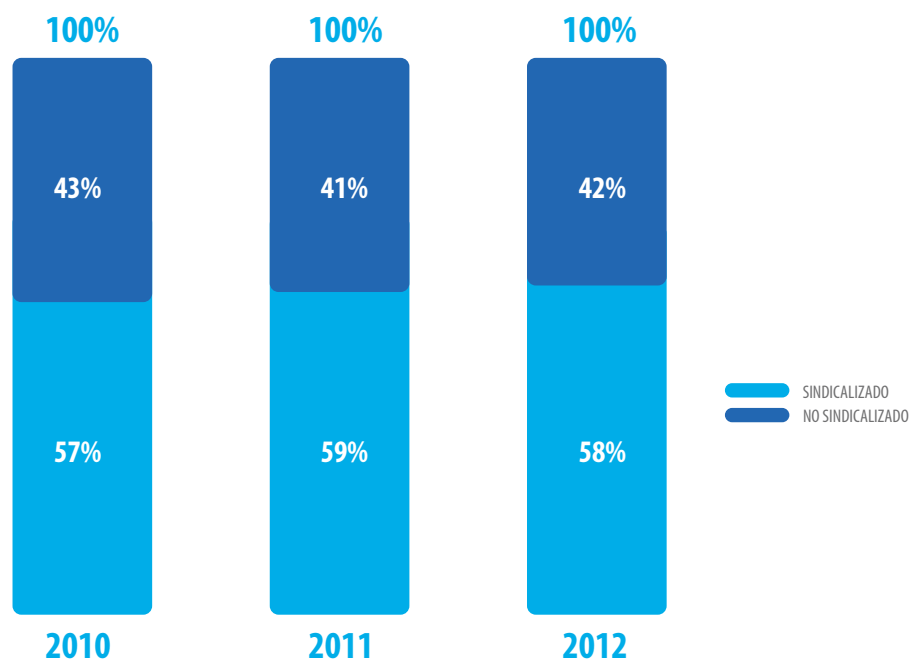
Porcentaje de Trabajadores Afectos a Convenio Colectivo

Año	2010	2011	2012
Sindicalizados	57%	59%	58%
No Sindicalizado	43%	41%	42%

Detalle del Nivel de Sindicalización

Año	2010	2011	2012
Sindicato 1	59,61%	57,53%	56,20%
Sindicato 2	22,66%	20,55%	24,79%
Sindicato Prof.	17,73%	21,92%	19,01%

Porcentaje de Trabajadores Sindicalizados



El 100% de las licencias maternas es asumido por mujeres que se reincorporan a su trabajo una vez finalizado el beneficio.

Reincorporación al Trabajo Después de Licencia Maternal 2012

Género	H	M
Porcentaje de Reincorporación	-	100%

Salud y Seguridad en el Trabajo

En 2012 el Comité Paritario de Higiene y Seguridad – Nivel Central de Esval, recibió el premio del IST, que corresponde al “Premio Gestión Destacada de C.F.H.S. Comité Paritario Higiene y Seguridad”.

Distinguimos cinco hitos en la gestión de prevención de riesgos, durante el período 2012.

- Disminución en la cantidad de accidentes con tiempo perdido (CTP). Se registraron 7 accidentes de trabajo o trayecto con tiempo perdido, lo que representa una disminución de 22%.
- Disminución en la cantidad de días perdidos. Se registraron 55 días perdidos por accidentes laborales, un 70% menos que en el año 2011.
- Disminución del índice de frecuencia (IF= $\frac{\text{N}^\circ \text{ accidentes}}{\text{HH del periodo}} * 1.000.000$). El IF en 2012 fue de 8,3%, en circunstancias que en 2011 fue de 11,64%.
- Disminución de la tasa de accidentabilidad (TA= $\frac{\text{N}^\circ \text{ accidentes}}{\text{Promedio de trabajadores del periodo}} * 100$). La TA se redujo de 2,50 en 2011 a 1,78 en 2012.
- La tasa de siniestralidad del 2012, fue de 26,84 y el límite impuesto por el D.S. es de 6,32.

Programas y Horas de Educación en Prevención de Riesgos 2012

Eje Del Programa	HORAS
Actualización	9.216
Calidad y Medio Ambiente	576
Seguridad y Salud Ocupacional	2.777
Dpe Desarrollo Personal	2.088
Dpr Desarrollo Profesional	2.228
TOTAL GENERAL	16.885

Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Durante el año 2012, se conformó el Comité Paritario de Higiene y Seguridad – Edificio Viña del Mar, en 4 Poniente N°99, Viña del Mar, presidido por Luis Riveros, con un promedio de 40 trabajadores y un 10% de representación de ellos.

- Representar a los trabajadores en asuntos de seguridad y salud ocupacional.
- Participar en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.

- Llevar a cabo la investigación de incidentes.
- Participar en el desarrollo y revisión de políticas y objetivos.
- Llevar a cabo inspecciones y observaciones de conducta.
- Dar a conocer a los trabajadores las gestiones realizadas en materia de S.S.O.

La salud de nuestros talentos

De acuerdo con el contrato colectivo, nuestros trabajadores tienen acceso a diversos beneficios en el área de la salud, que son administrados y negociados por el Servicio de Bienestar.

Entre los beneficios contractuales más importantes, se encuentra el seguro de vida y salud. Adicionalmente, existen convenios preferentes con Isapres, controles preventivos de salud anual, vacunación contra la influenza, apoyo económico en los copagos de programas médicos asociados a Isapres y Fonasa.

Centramos nuestra atención en el control preventivo de la salud y ante la ocurrencia de accidentes laborales, brindamos apoyo social, emocional, económico y asesoría sobre los seguros catastróficos que operan a través de los sistemas previsionales (Isapre y Fonasa). En 2012 se registraron 7 casos de colaboradores accidentados, quienes ya se encuentran recuperados y reintegrados a sus funciones.

En el mes de marzo de 2012, en coordinación con el centro médico de la Caja de Compensación 18 de Septiembre, implementamos la campaña de vacunación contra el virus de la influenza estacional y el virus H1N1.

Formación y Educación de los Trabajadores

En el marco del programa de capacitación de Esvál, en 2012 implementamos 113 cursos, seminarios y talleres, mediante los cuales impartimos un total de 16.885 horas hombre.

Durante el mes de noviembre de 2012, se inició un proceso de capacitaciones asociado a la implementación del Proyecto CASCADA, a diferentes grupos de gerentes y jefaturas en la administración y operación de la empresa. El proyecto incorpora las mejores prácticas de clase mundial, sustentadas en el uso de las herramientas SAP, con el objetivo de incrementar la eficiencia operacional y el mejoramiento continuo de los servicios, en particular, en los temas relacionados con calidad y análisis de información, eficiencia en la visibilidad y trazabilidad de los procesos.

El programa de capacitación no incluyó actividades de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con los derechos humanos.

Término de Carrera

El Programa de Desvinculación Asistida de Esvál considera un proceso de apoyo en el período de al menos diez años previos a la edad legal de jubilación (hombres 65 años y mujeres 60 años de edad). A través de estos se imparten talleres previsionales, asesorías de expertos previsionales y asesoría social de la Unidad de Bienestar.

En 2012, se efectuó un trabajo previo y en equipo, con asesoría externa para 16 trabajadores, con el fin de concluir la carrera con una exitosa jubilación.



Comprometidos con la Comunidad

[EC9/4.11/4.12/4.13/4.15/S01/ S08/
S09/ S010]

En Esva, seguimos cumpliendo un rol relevante en la mantención y operación de los sistemas, lo que genera un impacto positivo en la actividad turística y productiva, al asegurar el cumplimiento de las condiciones fitosanitarias exigidas por los tratados comerciales; el desarrollo inmobiliario (infraestructura sanitaria disponible); la utilización sustentable del agua y, por cierto, la salud y calidad de vida de los habitantes de la región.

Un índice revelador, es aquel que demuestra que, en 2012, la cobertura de tratamiento de aguas servidas se mantuvo en 100%, cifra que se ha mantenido desde 2006, en circunstancias que en 1999 era de 48,2%.

¡15 Años de Playas Limpias!

Cumplimos 15 años desde que iniciamos el proceso de descontaminación del borde costero de la V Región, y compartimos la celebración de este hito con las autoridades de Viña del Mar, quienes destacaron el trabajo realizado por Esva para sanear las aguas de la región.

Hasta 1997, frente a las playas de Viña del Mar y de Valparaíso, existía una franja de 18 kilómetros de largo por 300 metros de ancho, totalmente contaminada con aguas servidas. El estero Marga Marga era el cauce natural de salida al mar de las aguas servidas de Villa Alemana, Quilpué y parte de Viña del Mar.

Los parámetros sanitarios de varias playas de Viña del Mar y Valparaíso superaban los 200 mil coliformes fecales por cada 100 mililitros de agua, cantidad que supera más de 200 veces lo establecido en la norma chilena. La contaminación y los riesgos asociados para la salud humana eran de tal envergadura, que muchas personas dejaron de visitar Viña del Mar y optaron por otros destinos turísticos.

Las playas de esta comuna fueron las primeras en quedar descontaminadas, luego de la construcción y puesta en marcha de la planta de tratamiento y del emisario, ubicados a la altura de 2 Norte.

El "Estudio Epidemiológico: Efecto producido por instalación de Colector de Aguas Servidas de Esva S.A., V Región", realizado en 2002 por los médicos Jaime Chiang y Carlos Henríquez, evidenció una disminución significativa en enfermedades como Hepatitis A, Tifus y Paratífus, reportados en los centros de salud de Viña del Mar y Valparaíso, lo que se condice con la declaración de la Organización Mundial de la Salud cuando señala que, por cada dólar invertido en tratamiento de aguas servidas, el país ahorra 2,5 dólares en gastos en salud.

Las playas de Viña del Mar y Valparaíso no sólo quedaron aptas para la recreación y el baño, sino que la mayoría de ellas registra actualmente parámetros sanitarios que se encuentran por debajo de la norma y en niveles incluso mejores que los de balnearios del primer mundo.



Posteriormente, en 2002, Esvál construyó plantas de tratamiento en Concón, en el Litoral Norte y en los centros urbanos del Valle del Aconcagua y, con la puesta en marcha de la planta de tratamiento de San Antonio, en 2006 se logró la descontaminación del 100% de los ríos, esteros y playas de la Región de Valparaíso.

Esvál invirtió aproximadamente 250 millones de dólares en el proceso de descontaminación. Las obras de construcción comprendieron 15 sistemas de tratamiento de aguas servidas, que posibilitaron el saneamiento de ríos y playas. Este hecho constituyó un importante factor de desarrollo económico y social de la Región de Valparaíso, al mejorar sustancialmente su competitividad y recuperar su sitio como polo de desarrollo turístico y de servicios asociados.

Fomentamos el uso sustentable del agua **[4.12]**

Implementamos, en este período, diversos mecanismos de comunicación con comunidades y empresas regionales, para incentivar la utilización sustentable del recurso agua, a través de todo el ciclo urbano, evitando su pérdida o mal uso, desde la captación hasta su disposición final, con énfasis en la responsabilidad que le cabe a cada ciudadano en este propósito.

Durante este año, realizamos un total de 257.506 contactos individuales, lo que nos permitió superar la meta propuesta, y efectuamos diversas reuniones de inducción con la comunidad y partes interesadas de la región, establecimientos educacionales, oficinas comerciales, eventos comunitarios y contactos puerta a puerta.

Las pérdidas de agua fueron un tema de preocupación para la ciudadanía. Situaciones puntuales como grifos abiertos y demoras en arreglos de matrices, fueron denunciados vía twitter por los propios vecinos.

Esvál realiza varias actividades con las comunidades, parte de ello es el programa Agua Sana, Vida Sana. Es importante presentar además del saneamiento de las playas, las otras actividades de relacionamiento que tiene la empresa. Esvál realiza:

***La Fiesta del Agua,
Concursos de Pintura
Auspicios a actividades deportivas y conciertos***

Compromiso de Esva con Iniciativas Externas [4.13] [GRI 4.11]

• Pacto Global de Naciones Unidas

Esva participa, desde fines de 2010, en la red del Pacto Global de Naciones Unidas, que cuenta con más de 6.200 adherentes y es considerada como uno de los foros mundiales fundamentales sobre temas de responsabilidad social.

La empresa se comprometió a apoyar los diez principios de dicho pacto, que consideran el respeto a los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción, además de comunicar anualmente el progreso experimentado en la implementación de dichos principios. La protección del medioambiente, incluye expresamente el principio de precaución, consagrado en el artículo 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

En el nivel local, participamos activamente en el Punto Focal del Pacto Global en Chile, a través de oficina de Valparaíso.

• Un Techo para Chile

Esva participa en el consejo asesor de la fundación "Un Techo para Chile".

• Participación en Asociaciones

En nuestra calidad de empresa, participamos en diversas asociaciones.

- Cámara Regional del Comercio (CRCP).
- Asociación de Industriales de la Región de Valparaíso (ASIVA)

- Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso.
- Cámara de Turismo de la Región de Valparaíso.
- Cámara Chilena de la Construcción Regional Valparaíso.
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)
- Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS).
- Asociación de Empresas y Profesionales para el Medio Ambiente (AEPA)
- Asociación Latinoamericana de Hidrología Subterránea para el Desarrollo (ALHSUD)

¿Cómo nos Relacionamos con la Comunidad? (4.14)

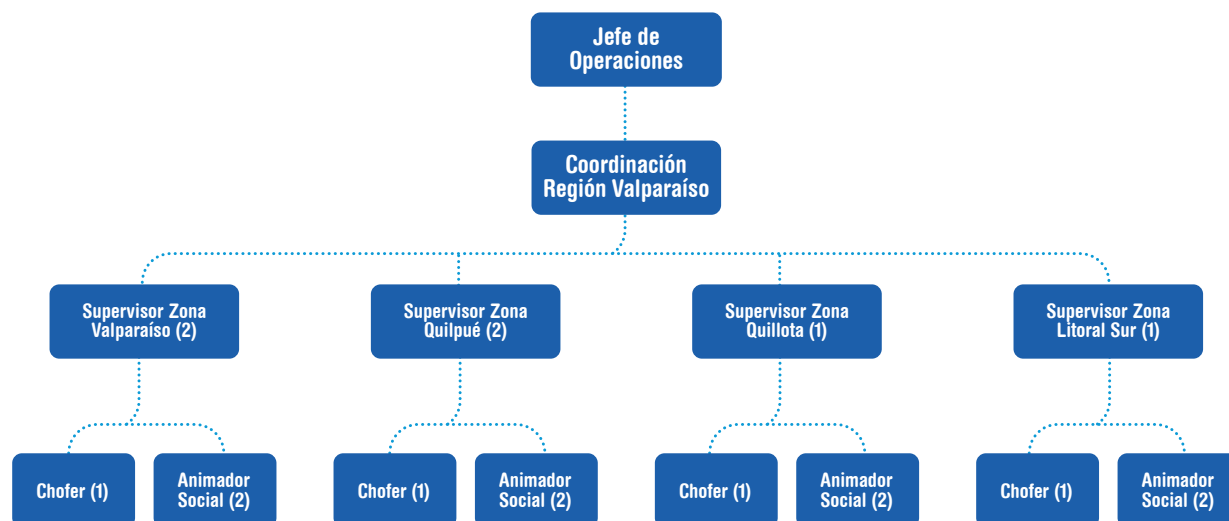
El modelo de gestión de relaciones con la comunidad de Esva, se inició en el contexto de un país que desarrollaba una incipiente participación ciudadana y con la particularidad de que quienes la constituyen son los propios clientes, pues las áreas de influencia coinciden con el área de concesión los servicios de la empresa. De este modo, nuestra relación con ella, está fuertemente vinculada a la operación.

La Campaña Agua Sana generó experiencias y buenas prácticas que nos permitieron construir un espacio de encuentro, apto para transmitir y recoger tanto las inquietudes como las percepciones de los clientes y grupos sociales organizados de la comunidad, lo que contribuyó a desarrollar lazos de confianza, vínculos que han perdurado en el tiempo, generando una valiosa instancia de trabajo conjunto.



En términos prácticos, se informó a la comunidad acerca de la importancia y los beneficios del agua potable para la salud, por medio de asistentes sociales que junto con las Gotitas recorrieron todas las comunas de las áreas en que opera Esva a través de diversas actividades dirigidas a los adultos mayores, niños, centros de madres, dirigentes sociales, consultorios, instancias que favorecieron a más de cien mil personas.

Estructura Gestion de Relaciones con la Comunidad



(DMA SO)

La responsabilidad por la gestión de las relaciones comunitarias de Esva l recae en la jefatura de operaciones, con una coordinación general de nuestra casa matriz. Seis supervisores zonales - asistentes sociales- desarrollan el trabajo en terreno, acompañados de las “gotitas”, figuras emblemáticas de la empresa, reconocidas y queridas por toda la comunidad.

El trabajo en terreno y el contacto con los grupos de interés y actores locales de todos los ámbitos del quehacer comunitario, como educación, salud, servicios intersectoriales, entre otros, refuerzan la importancia de la relación con los habitantes de las zonas donde operamos.

Los fuertes vínculos y la confianza creada a través de los años, cuyo soporte es la entrega de información clara, transparente, oportuna, directa y cara a cara, han permitido amortiguar contingencias y crisis inherentes al sector de servicios sanitarios.

Desarrollamos mecanismos permanentes para vincularnos con la comunidad.

- Reuniones con juntas de vecinos y uniones comunales.
- Visitas a instalaciones de Esva l para dar a conocer los procesos en torno al ciclo del agua.
- Información sobre tarifas, lugares de pagos, aviso de cortes programados y otros, mediante volantes adjuntos a la boleta.
- Participación activa en diversos eventos relevantes para la comunidad, como la 4ª Feria Promocional de Salud, realizada en octubre de 2012, organizada por la Corporación Municipal de Viña del Mar, entre otras.

Hay otros hitos que caracterizan el período 2012, como el lanzamiento de la campaña “Agua Sana, Vida Sana” en Quillota y Limache; la campaña de grifos; la participación en actividades de Gobierno en terreno, consistente en un programa de la Gobernación de Valparaíso destinado a facilitar el acceso a la información a los ciudadanos a través de la realización de trámites en línea; la entrega de prestaciones en los lugares de residencia de los beneficiarios, y el concurso de dibujos navideños.

Los avances en materia de relación con la comunidad, se han traducido en intervenciones beneficiosas para ambas partes.

Reuniones y Visitas a Instalaciones de Esva l 2012	
Tipo de Actividad	Total
Reunión con autoridades	53
Reunión con UNCOS y juntas de vecinos	107
Mesas de trabajo con organizaciones	40
Reunión obras	20
Visitas a plantas	35
Encuentros territoriales	26
Otros	21
TOTAL ACTIVIDADES	292

Relación de Esva con Organizaciones Comunitarias

Zona	UNCO: Juntas de Vecinos, Centros de Madres y Centros del Adulto Mayor	Centro de Salud Familiar CEFAM/ Hospitales	Alcaldes, Concejales y DIDECO's y Departamentos	EDUCACIÓN DAEM	Otros	Total
Gran Valparaíso	6	26	4	2	4	42
Aconcagua	19	14	15	5	2	55
Litoral Sur	7	10	9	6	3	35
TOTAL	32	50	28	13	9	132

Mitigación de Impactos en Comunidades (S09)

Quillota

Ante los eventos de olores que se registraron a partir de marzo de 2012 en Quillota, adoptamos de inmediato diversas medidas de mitigación y anunciamos un plan de inversiones, para superar el problema. Además, mantuvimos un contacto permanente con las juntas de vecinos, el Alcalde de Quillota y dirigentes de la Unco, para informar sobre el avance de los trabajos asociados a la optimización del funcionamiento de la planta y fomentar las instancias de diálogo. Se realizaron cuatro reuniones con las mesas territoriales.

Como un complemento voluntario para mitigar los impactos, en julio de 2012, comunicamos la suspensión del cobro del servicio de recolección de aguas servidas a 2.700 vecinos aledaños a la planta de aguas servidas, mientras se realizaban las obras de mejoramiento, destinadas a disminuir la percepción de olores. Las asistentes sociales de la Campaña Agua Sana desarrollaron durante un mes un programa puerta a puerta, informando directamente de las medidas implementadas para dar solución al problema, incluidos los avances del programa de trabajo.

Además, se organizaron visitas guiadas a la planta, en las cuales se mostró en terreno las obras que se están ejecutando, con la participación del alcalde de Quillota, de parlamentarios y dirigentes vecinales.



Concón

En Concón, comunicamos ampliamente los esfuerzos realizados para enfrentar la sequía, favoreciendo la contención en caso de problemas de abastecimiento, de sabor y olor del agua.

Las acciones desarrolladas se enfocaron en los dirigentes sociales, las comunidades de sectores emblemáticos, los colegios y los medios de prensa.

- Vínculo directo del programa Agua Sana Vida Sana con los dirigentes sociales de la comuna, en especial, juntas de vecinos, clubes deportivos y asociaciones de ancianos.
- Taller de uso responsable del agua potable, incluyendo temas como sequía, hábitos de uso responsable y reparación de artefactos sanitarios.
- Limpieza programada de alcantarillado, mediante visitas puerta a puerta y volantes sobre el cuidado del alcantarillado y trabajos por sequía.
- Presentación de la obra "Cuidar el medio ambiente es tarea de todos" en los principales establecimientos educacionales de primer ciclo de enseñanza básica.



Parámetros del Reporte

GRI 3.12 Tabla Indicadores GRI y Comunicación de Progreso del Pacto Global

Código GRI	Descripción Del Indicador	Principio Pacto Global	Página
Estrategia y Análisis			
1.1	Presentación del Gerente General y/o Presidente del Directorio		
1.2	Estrategia de Sustentabilidad		
Perfil de la Empresa			
2.1	Nombre de la empresa		Carátula
2.2	Productos y servicios		
2.3	Estructura operativa, divisiones, filiales, coligadas y organigrama		
2.4	Localización de la sede principal de la empresa		
2.5	Países/ territorios en que opera la empresa		
2.6	Propiedad y forma jurídica de la empresa		
2.7	Mercados servidos		
2.8	Tamaño de la empresa		
2.9	Cambios en tamaño y estructura de la empresa		
2.10	Premios y distinciones		
Parámetros del Reporte			
Aspecto	Perfil del reporte		
3.1	Periodo cubierto		
3.2	Fecha del reporte previo		
3.3	Ciclo de presentación del reporte		
3.4	Contacto para temas relacionados con el reporte		
Aspecto	Alcance y cobertura del reporte		
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte		
3.6	Cobertura del reporte		

3.7	Limitaciones del alcance		
3.8	Base para incluir información de negocios conjuntos		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos		
3.10	Efecto de reexpresión de información de reportes anteriores		
3.11	Cambios relativos a periodos anteriores en alcance y cobertura		
Aspecto	Índice del Contenido de GRI		
3.12	Tabla de indicadores GRI y su conexión con el Pacto Global.		
Aspecto	Verificación		
3.13	Verificación externa		

Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés

Aspecto	Gobierno Corporativo		
4.1	Estructura del Directorio		
4.2	Indicar si el Presidente del Directorio ocupa un cargo ejecutivo		
4.3	Miembros del Directorio independientes y no ejecutivos		
4.4	Mecanismos de accionistas y trabajadores para comunicarse con el Directorio		
4.5	Relación entre la retribución a miembros del Directorio, altos directivos y ejecutivos, y el desempeño de la empresa		
4.6	Procedimientos para evitar conflictos de interés en el Directorio		
4.7	Capacitación y experiencia exigida a los miembros del Directorio		
4.8	Misión y valores, códigos de conducta y principios de la empresa		
4.9	Procedimientos del Directorio para identificar y supervisar la gestión de la empresa		
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social		

Aspecto	Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Adopción del principio de precaución		
4.12	Apoyo a principios y/o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente		
4.13	Participación de la empresa en asociaciones		
Aspecto	Participación de los grupos de interés		
4.14	Grupos de interés de la empresa		
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés		
4.16	Enfoques para la inclusión de los grupos de interés		
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la empresa		

Desempeño Económico

Aspecto	Desempeño Económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidas al cambio climático	7	
EC3	Provisiones por programas de beneficio social		
EC4	Subsidios del gobierno		
Aspecto	Presencia en el Mercado		
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el sueldo mínimo	1	
EC6	Política y prácticas relacionadas con proveedores locales		
EC7	Procedimientos para la contratación local	6	
Aspecto	Impactos económicos indirectos		
EC8	Inversiones en infraestructuras y valorización de servicios prestados principalmente para beneficio público		
EC9	Impactos económicos indirectos de la empresa y su alcance		

Desempeño Ambiental

Aspecto	Materiales		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	8	
EN2	Porcentaje de materiales reutilizados/ reciclados	8 y 9	
Aspecto	Energía		
EN3	Consumo directo de energía, por fuentes primarias	8	
EN4	Consumo indirecto de energía, por fuentes primarias	8	
EN5	Ahorro de energía por iniciativas de eficiencia energética	8 y 9	
EN6	Iniciativas para proveer productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables	8 y 9	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas	8 y 9	
Aspecto	Agua		
EN8	Captación total de agua, por fuentes	8	
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	8	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	8 y 9	
Aspecto	Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas	8	
EN12	Descripción de impactos en la biodiversidad derivados de las actividades, productos y servicios de la empresa	8	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	8	
EN14	Estrategias y acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	8	
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listas nacionales, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	8	

Aspecto	Emisiones, Vertidos y Residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas de GEI	8	
EN17	Otras emisiones indirectas de GEI	8	
EN18	Iniciativas para reducir GEI y reducciones logradas	7, 8 y 9	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	8	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas por tipo y peso.	8	
EN21	Vertimiento de aguas residuales, según naturaleza y destino	8	
EN22	Residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	8	
EN23	Número total y volumen de derrames accidentales significativos	8	
EN24	Residuos peligrosos transportados, importados y/o exportados	8	
EN25	Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados por vertidos y aguas de escorrentía	8	
Aspecto	Productos y Servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de esos impactos	7, 8 y 9	
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, recuperados al final de su vida útil	8 y 9	
Aspecto	Cumplimiento Normativo		
EN28	Multas y sanciones por incumplimiento de la norma ambiental	8	
Aspecto	Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte con fines logísticos y del transporte de personal	8	
Aspecto	General		
EN30	Gastos e inversiones ambientales	7, 8 y 9	

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Aspecto	Empleo		
LA1	Desglose de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región		
LA2	Número total y rotación media de trabajadores	6	
LA3	Beneficios sociales para trabajadores con jornada completa		
LA15	Reincorporación y retención de trabajadores tras uso de licencia maternal o paternal		
Aspecto	Relación Empresa - Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	1 y 3	
LA5	Comunicación previa de cambios organizacionales a los trabajadores	3	
Aspecto	Salud y Seguridad en el Trabajo		
LA6	Porcentaje de trabajadores representado en comités conjuntos de seguridad y salud	1	
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, número de días perdidos y de víctimas fatales	1	
LA8	Programas de formación en prevención de riesgos	1	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdo con los sindicatos	1	
Aspecto	Formación y Educación		
LA10	Promedio anual de horas de formación por trabajador		
LA11	Programas de gestión de competencias y de formación continua		
LA12	Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores		
Aspecto	Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
LA13	Composición del Directorio y de la plantilla, por sexo y otros indicadores de diversidad	1 y 6	
Aspecto	Igualdad de Retribución		
LA14	Relación entre salario base de hombres y mujeres, por categoría	1 y 6	

Derechos Humanos

Aspecto	Prácticas de Inversión y Abastecimiento		
HR1	Acuerdos de inversión que incluyan cláusulas o hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	1, 2, 3, 4, 5 y 6	
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	1, 2, 3, 4, 5 y 6	
HR3	Horas de formación de los trabajadores en materias de derechos humanos relevantes para sus actividades	1, 2, 3, 4, 5 y 6	
Aspecto	No Discriminación		
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	1, 2 y 6	
Aspecto	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		
HR5	Actividades en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pudiera correr riesgos	1, 2 y 3	
Aspecto	Explotación Infantil		
HR6	Riesgo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas	1, 2 y 5	
Aspecto	Trabajos Forzados		
HR7	Operaciones con riesgo significativo de trabajo forzado	1, 2 y 4	
Aspecto	Prácticas de Seguridad		
HR8	Personal de seguridad formado en derechos humanos	1 y 2	
Aspecto	Derechos Indígenas		
HR9	Incidentes relacionados con violaciones va los derechos indígenas	1 y 2	
Aspecto	Evaluación		

HR10	Operaciones que han sido objeto de evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos.		
Aspecto	Medidas Correctivas		
HR11	Número de quejas relacionadas con Derechos Humanos.		
Sociedad			
Aspecto	Comunidades Locales		
S01	Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades		
S09	Operaciones con riesgos o impactos negativos en las comunidades locales		
S010	Medidas de prevención y mitigación de las operaciones con riesgos o impactos en las comunidades locales		
Aspecto	Corrupción		
S02	Evaluación de riesgos de corrupción	10	
S03	Formación de los trabajadores en políticas y procedimientos anti-corrupción	10	
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	10	
Aspecto	Política Pública		
S05	Participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de "lobbying"	10	
S06	Aportes financieros a partidos políticos o instituciones relacionadas	10	
Aspecto	Comportamiento de Competencia Desleal		
S07	Causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia		
Aspecto	Cumplimiento Normativo		
S08	Multas significativas y sanciones por incumplimiento de regulaciones laborales y sociales		

Responsabilidad con Productos

Aspecto	Salud y Seguridad del Consumidor		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en que se evalúan los impactos en la salud y seguridad	1	
PR2	Incumplimiento de la norma legal y/o de códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de las personas	1	
Aspecto	Etiquetado de Productos y Servicios		
PR3	Tipo de información sobre productos y servicios requerida por la normativa	8	
PR4	Incumplimiento de normas y códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios	8	
PR5	Prácticas de satisfacción del cliente		
Aspecto	Comunicaciones de Marketing		
PR6	Comunicaciones de marketing		
PR7	Incumplimientos de normas relativas a comunicación de marketing		
Aspecto	Privacidad del Cliente		
PR8	Reclamos respecto de la privacidad de datos de clientes	1	
Aspecto	Cumplimiento Normativo		
PR9	Multas por incumplimiento de la norma relacionada con el suministro y el uso de productos y servicios de la empresa		

Carta Panel Verificador Reporte de Sostenibilidad Esva 2012

Tras el compromiso adquirido por Esva con la transparencia frente a sus grupos de interés, se ha incorporado –al igual que en años anteriores– el aporte de un Panel Verificador, para revisar los contenidos del documento y proponer mejoras y recomendaciones para los próximos reportes publicados por la empresa.

Este proceso contó con la participación voluntaria de cinco expertos en materias de sostenibilidad. Los integrantes del panel son:

- Alberto Marín, Presidente Pacto Global Valparaíso.
- Karina Toledo, Representante de Vincular, PUCV.
- Héctor Nordetti, Fundación La Semilla.
- Margarita Cerda, Representante AcciónRSE.
- Cecilia Aguirre, Experta en RSE y Comunicaciones Corporativas.

El panel verificador trabajó en función de cuatro objetivos:

- i. Determinar la suficiencia de la consulta realizada a los grupos de interés para el levantamiento de los temas materiales.
- ii. Evaluar el grado de relevancia y exhaustividad de los contenidos mencionados en el Reporte de Sostenibilidad.
- iii. Verificar que se hayan incorporado todos los temas relevantes a partir del proceso de materialidad para los grupos de interés de la compañía.
- iv. Entregar recomendaciones del documento para ser incorporadas por Esva.

Metodología

A través del documento “Metodología Taller y Resumen de Análisis de Materialidad”, el panel contó con una instancia de inducción formativa, a cargo de Gestión Social consultora que guía el proceso de Verificación del Reporte, en la que se les explicaron las diferentes etapas en que participarían durante el proceso de verificación, además de recibir la información concreta de: 1) los temas identificados como materiales, y 2) los grupos de interés consultados para su identificación.

Las etapas que contempla la revisión del Panel Verificador son:

1. Revisión del estudio de Materialidad:

El panel comentó y concordó con los temas surgidos desde la consulta. En esta oportunidad, el panel sugirió el levantamiento de la información relativas a focos de acción específica de la empresa.

Las principales recomendaciones fueron:

- Énfasis en abordar temas como: Relaciones laborales, marketing responsable, relación con clientes, salud pública, aporte al desarrollo de la región.
- Recomendación de mirar tendencias globales como la guía de reportes de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative, en su versión G4, como tendencia global en la materia.
- Incorporar nuevos actores al desarrollo de la materialidad.
- Entender el reporte desde el riesgo para la empresa y diferenciación.

- Aumentar en número de grupos de interés que participan en el levantamiento de la información, por ejemplo incorporar la mirada de autoridades regionales como Municipios.

2. Revisión del borrador:

Durante la segunda y tercera semana de agosto, el equipo verificador recibió el borrador completo del reporte para su aprobación. Cada integrante chequeó los contenidos en base a una pauta guía y envió comentarios.

En función de los comentarios expuestos por el panel -sintetizados en la Recomendación Final del Panel que se expone a continuación- se preparó una versión final del Reporte, integrando las principales recomendaciones formuladas.

3. Recomendación Final Panel Verificador

El Panel Verificador para el proceso de Reporte de Sostenibilidad de Esva año 2012, conformado por:

- Alberto Marín, Presidente Pacto Global Valparaíso.
- Karina Toledo, Representante de Vincular, PUCV.
- Héctor Nordetti, Fundación La Semilla.
- Margarita Cerda, Representante AcciónRSE.
- Cecilia Aguirre, Experta en RSE y Comunicaciones Corporativas.

Con la finalidad de sintetizar los comentarios y recomendaciones para los próximos documentos de la Compañía, definieron lo siguiente:

Fortalezas:

- a. Las ideas centrales de comunicación se encuentran bien abordados en la imagen gráfica del documento.
- b. Diseño gráfico limpio y concreto.
- c. Óptima estructuración de los contenidos.
- d. Desarrollo de los temas materiales indicados en el proceso de materialidad.
- e. Capítulo medioambiental es el que destaca como mejor logrado del reporte.

Oportunidades de Mejora:

En dos líneas:

1. Forma:

Los integrantes del Panel Verificador, indicaron la necesidad de mejorar la redacción del documento, estableciendo una línea que determine:

- a. Establecer Primera o Tercera persona en la redacción. Al interior de los textos de mezclan ambos temas.
- b. Abordar el alcance del Reporte en el principio del documento.
- c. Incorporar un relato que dé cuenta de una gestión integral, sin reportar los temas como elementos aislados. El texto está escrito en la línea de los indicadores, pero carece de un relato continuo que llame la atención. En este sentido, se presentan textos inconexos en algunos párrafos.

2. Fondo:

- a. Profundizar en temas claves como: gestión de clientes, desarrollo de la región y aportes que realiza la empresa en esta línea. En materia de relación con comunidades, explicar con más detalle los programas realizados durante el periodo reportado, incorporando además la forma en que a empresa enfrenta las situaciones de crisis y el foco de gestión relativo a las personas que componen la organización.
- b. Estrategia de Sustentabilidad: Expresar con mayor claridad la gestión que realiza la empresa respecto de la sustentabilidad de sus operaciones e impactos que genera entre sus grupos de interés. No queda claro si existe una política de sustentabilidad, o se hacen cargo de los impactos. Se debe profundizar en los principios que inspiran a la empresa.

Ante el compromiso de la compañía por considerar la opinión del grupo de expertos, incorporó en este informe los principales comentarios del equipo verificador.

**INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE DEL
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012 DE ESVAL S.A.****A la Dirección General de Esva:**

Hemos sido requeridos por Esva para desarrollar un proceso de verificación de su Reporte de Sostenibilidad correspondiente a la gestión del año 2012. Esto, con el objetivo de promover un proceso de nivel moderado, pero efectivo en la verificación de la información material presente en el reporte.

La elaboración del documento y selección de los contenidos es responsabilidad de la Dirección de Esva. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión independiente sobre los siguientes aspectos:

- Asegurar que el estudio de materialidad se desarrolle enfocado en las necesidades de información de sus grupos de interés;
- Establecer el grado de completitud de todos los indicadores GRI requeridos para optar al nivel de aplicación B;
- Establecer el estado de cumplimiento de los principios del estándar GRI 3.1 y la norma AA1000 en el Reporte de Sostenibilidad;
- Asegurar que la información e indicadores materiales sujetos a verificación sean fiables;
- Asegurar que los contenidos del Reporte de Sostenibilidad respondan a las necesidades de información de sus grupos de interés más relevantes.

Gestión Social no fue involucrada en ningún otro proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad de Esva 2012, aparte de este proceso de verificación. Gestión Social no suministró tampoco ningún servicio a Esva o a sus grupos de interés durante el año 2012 que pudiera interferir con la independencia del proceso de verificación.

Metodología

Hemos aplicado los requerimientos de la norma AA1000 AS (2008) para verificar el Reporte de Sostenibilidad buscando asegurar el desempeño de las organizaciones en cuanto a tres principios:

- Inclusividad
- Relevancia
- Capacidad de respuesta

Además, la verificación fue efectuada teniendo como referencia los principios del estándar Global Reporting Initiative (GRI, versión G3.1). La verificación cubre la integralidad del Reporte de Sostenibilidad 2012 que considera las operaciones que Esva posee en la Región de Valparaíso, y al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. Sin embargo, la fiabilidad de las fuentes de información de indicadores corresponde a un nivel de aplicación B+ (según los niveles establecidos por el GRI), por lo que se limitó a los indicadores de perfil y 20 indicadores de desempeño.

Entre los meses de mayo y noviembre de 2013, trabajamos a partir de un ejercicio estructurado que se desarrolló en cuatro etapas principales:

- Verificación del proceso de definición de la Materialidad del reporte: se contrastó el proceso desarrollado por la empresa con la documentación de referencia del sector, la prensa del período y la opinión de un panel constituido por referentes en sostenibilidad conformado para estos efectos, quienes revisaron el informe de materialidad, pronunciándose sobre la aplicación de los principios antes mencionados.
- Verificación de la fiabilidad de las fuentes de información de todos los indicadores de perfil y de 20 indicadores GRI de desempeño sobre temas materiales. Los 20 indicadores a revisar fueron definidos a partir del proceso de materialidad. Éstos fueron: EC1, EC8, EN1, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN26, EN29, HR5, LA1, PR1, PR2, PR3, PR5, SO1, SO5, SO9.



