



esval
Comprometidos con la vida

Reporte de
Sostenibilidad
2016

SOBRE ESTE REPORTE

G4-28, G4-29, G4 30, G4-32

En el presente documento damos a conocer por décimo año consecutivo la gestión sustentable de Esvál durante el año 2016, abordando la dimensión económico-financiera, social y medioambiental, comparativa a 2015.

De esta manera, buscamos informar a todos nuestros grupos de interés y actores relevantes de la industria sanitaria, sobre los aspectos más importantes para nuestra organización y cómo los hemos gestionado en orden a cumplir nuestras metas trazadas en la planificación estratégica 2014-2018.

Para su desarrollo, hemos utilizado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), organismo internacional que desarrolla la Guía para Elaborar Reportes de Sustentabilidad más difundida y crecientemente utilizada por empresas de todo tipo, tamaño y rubro en el mundo.

En esta línea, declaramos haber desarrollado nuestro reporte en “conformidad” con la Metodología G4 de GRI en su versión “Core”, que exige a lo menos reportar un indicador específico por tema y subtema.

En la mayoría de los aspectos hemos dado a conocer más de los

indicadores que recomienda la guía GRI, demostrando nuestro compromiso por abordar íntegramente la información relevante para nuestras partes interesadas.

Es así, como este instrumento de rendición contribuye a nuestra mejora continua, presentando información actualizada de nuestros avances y, sobre todo, de los desafíos trazados por nuestra ruta sustentable.

Informe Pacto Global

Este reporte constituye la sexta Comunicación de Progreso de los diez principios que voluntariamente asumimos en 2010 con el Pacto Global de las Naciones Unidas, que apuntan a fortalecer los derechos humanos, las normas laborales, velar por la protección del medio ambiente y luchar contra la corrupción.

Normativa

G4-22, G4-23

En abril de 2014, el Parlamento Europeo aprobó una directriz sobre la divulgación de información no financiera y de diversidad que requerirá que las empresas informen de los permisos ambientales y sociales, relaciones laborales y medidas para evitar la corrupción y los casos de soborno.

De acuerdo a esta norma, se podrán utilizar los estándares internacionales, europeos o nacionales que se consideren apropiados, incluido el Global Reporting Initiative (GRI).

Evolución del Regulador en Chile

En junio 2015, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) publicó la "Norma para Difusión de Información Respecto a las Prácticas de Gobiernos Corporativos Adoptados por las Sociedades Anónimas Abiertas". Esta norma tiene por objetivo mejorar la información que entregan las sociedades anónimas abiertas en materias de gobierno corporativo, responsabilidad social y desarrollo sustentable. Entre otros puntos, la norma establece:

*Adopción de un modelo de gestión que considere políticas, metas y seguimiento en materia de responsabilidad social y desarrollo sustentable, en base a estándares internacionales como la ISO 26000:2010.

*Identificación de Grupos de Interés.

*Gestión de Riesgos Socioambientales o relacionados con Sustentabilidad.

*Desarrollo de Reportes de Sustentabilidad en base a los Principios y Estándares de Reportes y Difusión de la Global Reporting Initiative (GRI) o estándar de Reportes Integrados (IR).

Bajo esta perspectiva, las empresas y organizaciones que operan en Chile (y principalmente las Sociedades Anónimas Abiertas) deberán reportar información no financiera, considerando que la gestión integrada de sustentabilidad está mejorando el desempeño bursátil, las condiciones locales de la comunidad y de otros grupos de interés.

Punto de contacto

G4-31

Para temas relacionados con este reporte, puede comunicarse con Carla Gadaleta, Jefa de Imagen y Responsabilidad Social

Email: cgadaleta@esval.cl

Dirección: ESVAL S.A. Cochrane 751, Valparaíso

Teléfono: 32-220 9329

ÍNDICE

Sobre este Reporte	2
Mensaje del Gerente General	6
CAPÍTULO I. SOMOS ESVAL	8
Nuestra Empresa.....	8
Gobierno Corporativo.....	11
Integración Esval y Aguas del Valle.....	11
Misión, Visión, Valores.....	12
Directorio y Ejecutivos.....	12
Asociaciones e Iniciativas Voluntarias.....	13
Premios y Reconocimientos	15
CAPÍTULO II. NUESTRA VISIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD.....	17
Objetivos Estratégicos	17
Ejes Estratégicos	18
Avances en la Ruta a 2018.....	19
Sistema de Gestión Ética	19
Lucha Contra la Corrupción.....	20
Compromiso con los Derechos Humanos.....	20
CAPÍTULO III. NUESTROS TEMAS RELEVANTES.....	22
Validación de temas materiales	23
Participación y Comunicación con Nuestros Grupos de Interés	25
CAPÍTULO IV. Eficiencia y Sustentabilidad del agua	28
Cambio Climático y Déficit Hídrico	28
Nuestros Procesos	29

Ciclo Hidrológico del Agua	32
Biodiversidad	32
Política y Gestión Ambiental	33
Eficiencia Energética	34
Prevención de la Contaminación.....	35
Olores.....	35
Residuos.....	36
Gestión de Ruidos	37
CAPITULO V. CRECIMIENTO E INVERSIONES.....	39
Resultados Financieros.....	39
Inversiones.....	40
Pérdida de Agua	41
Agua no facturada	42
Plan de Modernización de Abastecimiento.....	43
CAPITULO VI. NUESTRAS PERSONAS	45
Diversidad	45
Rotación y Contrataciones	46
Beneficios Laborales.....	46
Protección a la Maternidad.....	49
Acuerdos con Sindicatos	49
Capacitación.....	49
Evaluaciones de desempeño	50
Seguridad	50
CAPITULO VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA	53
Clientes, Comunidad y Autoridades	53
Mejoramiento de Nuestros Servicios	53
Multas Significativas.....	55
Iniciativas para el uso Sostenible del Agua.....	56
Relacionamiento Comunitario	57
TABLA DE INDICADORES GRI-G4.....	59

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

G4-1

Tengo el agrado de presentar, por décimo año consecutivo, nuestro Reporte de Sustentabilidad Esval 2016, documento donde damos a conocer nuestra gestión económico-financiera, social y medioambiental a todos quienes forman parte de nuestra operación diaria.

Diez años son un número significativo para nosotros, ya que damos muestra del compromiso ininterrumpido de nuestra operación con la transparencia, la comunicación y la rendición de cuentas en estos tres ámbitos de la sustentabilidad.

El escenario no ha sido fácil. Administramos la distribución, recolección, tratamiento y disposición final de un recurso natural que cada día se hace más escaso en el mundo entero y por lo mismo, más valioso.

El aumento de la población, el crecimiento económico y el fenómeno del cambio climático, nos ha obligado a enfrentar un periodo de sequía que lleva más de ocho años en el territorio donde se ubica nuestra concesión.

Por eso es tan importante la sustentabilidad. Hoy más que nunca necesitamos hacer un uso racional del agua para asegurar el suministro de este vital recurso a las nuevas generaciones.

Hemos hecho grandes inversiones, más de MM\$70.373 durante 2016, principalmente en infraestructura asociada a agua potable con foco en la renovación de redes, grandes conducciones y recursos hídricos para buscar nuevas fuentes.

Uno de los hitos más importantes de este año fue la compra de cinco lotes de terreno en que se emplaza el Tranque La Luz de Curauma. Se trata de una fuente de agua invaluable para la provisión de los habitantes de la Región de Valparaíso. Estamos abiertos y en diálogo franco con la comunidad para mantener las actividades deportivas y recreativas que se realizan en esa zona de gran belleza natural. Será nuestra responsabilidad también, cuidar con recelo la biodiversidad de su ecosistema.

Queremos destacar también, que los avances que damos a conocer en este documento han sido posibles gracias al profesionalismo y responsabilidad del gran equipo humano con el que contamos.

Colaboradores y contratistas nos esforzamos día a día por atender las necesidades de agua potable y saneamiento de los ciudadanos de cada una de sus comunas de la Región de Valparaíso.

En este año nos hemos enfocado en mejorar la respuesta a las emergencias. Sabemos que no contar con el servicio es un problema para nuestros clientes, por eso nuestro esfuerzo está en responder con rapidez y eficiencia a estos eventos que no podemos prever y que son parte de nuestro trabajo. La comunicación de estos episodios es fundamental y es un espacio en que hemos avanzado con mejoras concretas.

Seguimos trabajando con nuestros clientes y la comunidad para fortalecer el uso racional del agua. Los niveles de pérdida es un tema prioritario, considerando que hay tantos lugares donde este recurso es muy escaso.

Por eso hemos desarrollado iniciativas que llevan más de una década promoviendo el buen uso del recurso, su importancia para la salud y el desarrollo de todas las actividades que realiza el ser humano. Hemos cubierto el 100% de la población con nuestros programas de relacionamiento comunitario, siempre con la ayuda de nuestras Gotitas.

Invitamos entonces, a nuestros clientes, comunidad, colaboradores, proveedores, contratistas, autoridades, mundo académico y todos quienes se relacionan con nuestra compañía, a revisar nuestro reporte, informarse sobre lo que hemos hecho durante 2016 y compartir sus dudas, aportes y sugerencias con nosotros para mejorar y crecer día a día.

José Luis Murillo
Gerente General



4.660 KM

de red de alcantarillado

622
mil
clientes

32

Plantas de
tratamiento
de aguas servidas

39 sistemas de
agua potable

35

Oficinas de atención
de clientes

99,9%

de cobertura en agua potable;
97% en alcantarillado

CAPÍTULO I. SOMOS ESVAL

G4-3, G4-4, G4-5

NUESTRA EMPRESA

Somos una compañía dedicada a la producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas, que efectúa además prestaciones relacionadas con dichas actividades, en la forma y condiciones establecidas en la Ley.

Operamos en las mismas áreas urbanas que atendía hasta 1986 la anterior Empresa de Obras Sanitarias en la Región de Valparaíso, más aquellas zonas de expansión contempladas dentro de los planes de desarrollo que aprueba la Superintendencia de Servicios Sanitarios, excepto los sectores entregados en concesión a servicios particulares o municipales.

Adicionalmente, prestamos servicios de agua potable a otras localidades, fuera del área de concesión en la comuna de Algarrobo, en base a convenios suscritos con las comunidades de Algarrobo Norte, Mirasol y Las Brisas.



Población abastecida

G4-8

Atendemos al 99,9% de la población de nuestra zona de cobertura, lo cual representa a un total de 662.656 clientes y 1.658.026 personas en la Región de Valparaíso.

Extensión de la concesión:

Durante 2016, pusimos en marcha dos proyectos claves para extender nuestro servicio de abastecimiento de agua potable a Maitencillo y Loncura.

Ambos proyectos beneficiarán a 11 mil hogares que no cuentan con servicio de agua potable ni de alcantarillado.

ESVAL	Número de Personas
Población urbana abastecida	1.658.026
Clientes agua potable	622.656
Clientes alcantarillado	571.049
Cobertura agua potable (%)	99,9%
Cobertura alcantarillado (%)	97%

Fuente: Esval

Infraestructura

Para atender a nuestros clientes y entregar los servicios sanitarios en toda la cadena, nuestra compañía cuenta con la siguiente infraestructura:



Fuente: Esval

Principales sistemas productivos de Agua Potable

Sistema productivo	Dirección
Concón	Camino Internacional s/n
Las Vegas	Puntilla El Romeral
San Juan	Las Industrias 4579



Principales sistemas de tratamientos de Aguas Servidas

Sistema productivo	Dirección
Loma Larga	Loma Larga s/n, Plancha Ancha
Dos Norte	1 Norte 275, Lote 9
Quillota	Camino Troncal



Oficinas de atención clientes

Durante 2016, nuestra empresa contó con 35 oficinas comerciales, localizadas en todas las comunas de la Región de Valparaíso.

GOBIERNO CORPORATIVO

G4-7, G4-34

Somos una sociedad anónima abierta, constituida en 1989 por la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) y el Fisco de Chile. En diciembre de 1998, fuimos la primera sanitaria en abrimos al proceso de incorporación de capital privado por medio de un proceso de licitación.

En la actualidad, Esva S.A. y sus sociedades filiales, Aguas del Valle S.A. y Servicios Sanitarios Las Vegas Limitada, integran el Grupo Esva.

Para mayor información sobre nuestra historia y conformación accionaria, puede revisar nuestra página corporativa www.esval.cl

Integración Esva y Aguas del Valle

Estamos convencidos que para aumentar nuestra eficiencia necesitamos fortalecer la integración de Esva y Aguas del Valle, lo cual implica alinear nuestros procesos bajo un mismo modelo de gestión.

En esta línea, estamos aplicando el “Modelo de Integración para Aguas del Valle” a través de intervenciones en términos de imagen e infraestructura fortaleciendo los canales de comunicación interna.

En la nueva ruta hasta 2018, nos hemos propuesto ser más eficientes en el uso de los recursos naturales y cumplir con nuestros compromisos ambientales. Por ejemplo, con el “Plan de Sequía”, estamos diseñando estrategias eficaces para mitigar los efectos de la escasez de agua y disminuir la vulnerabilidad de nuestros sistemas de abastecimiento de agua potable.

Otra arista del modelo, lo constituyen el “Plan de diagnóstico y eliminación de sabor y olor en plantas de agua potable con captaciones superficiales”; y el de “Reducción de olores en plantas de aguas servidas”. Ambas iniciativas buscan potenciar los esfuerzos que ya hemos realizado sistemáticamente los últimos años.

Nueva normativa sanitaria

Durante el periodo de este reporte, estuvo en las últimas etapas de tramitación, la modificación a la normativa para los servicios sanitarios rurales que comenzará a regir en 2017

Con esta nueva normativa, el Estado busca fortalecer los sistemas de agua potable rural y la capacitación de los dirigentes sociales. Asimismo, indica que el servicio sanitario rural podrá ser operado por un comité o una cooperativa que cuenten con una licencia entregada por el Ministerio de Obras Públicas.

Excepcionalmente, conforme se establezca en el reglamento, el servicio podrá ser operado por otra persona natural o jurídica autorizada por la carter, previo informe favorable de la autoridad sanitaria regional. Las cooperativas que presten los servicios que establece esta Ley serán sin fines de lucro.

También se establecerá el marco sancionatorio y los montos de las multas para los infractores, definiéndose para ello un criterio de graduación ajustado a la gravedad de las conductas. Conforme a dicho acuerdo, se determina que los operadores podrán ser objeto de la aplicación de multas a beneficio fiscal por parte de la Superintendencia del ramo.

Actualmente ESVAL mantiene un convenio con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) para apoyar el desarrollo de los sistemas de agua potable rural de la Región de Valparaíso. Con la nueva ley, este sistema dejará de funcionar en forma gradual, y la labor realizada por Esva será asumida por la Subdirección de Servicios Rurales, dependiente de la DOH.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Buscamos cumplir las metas que nos hemos propuesto en nuestra misión y visión, las cuales se llevan a cabo teniendo presente nuestros valores, que se practican en toda la organización:



MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyendo al desarrollo regional, con un equipo comprometido con la excelencia en la gestión integral del agua.



VISIÓN

Ir más allá de las expectativas de nuestros clientes, generando valor en forma sostenible.



VALORES

Compromiso, eficiencia, transparencia, empatía.

Directorio y Ejecutivos

El Directorio de nuestra empresa estuvo formado en 2016 por los siguientes profesionales:

PRESIDENTE

Jorge Lesser García Huidobro

6.443.633-3, Ingeniero Civil Industrial

VICEPRESIDENTE

Juan Ignacio Parot Becker

7.011.905-6, Ingeniero Civil Industrial

DIRECTORES

William Dale Burgess

Extranjero, BA (Accounting)

John Elliott Kaye

Extranjero, BBA (Economics and Finance)
y B. Sc (Mayor Computer Science)

Michael Niggli

48.121.218-9, Ingeniero y Master en
Ciencias Eléctricas

Juan Pablo Armas Mac Donald

6.198.258-2, Ingeniero Civil Industrial

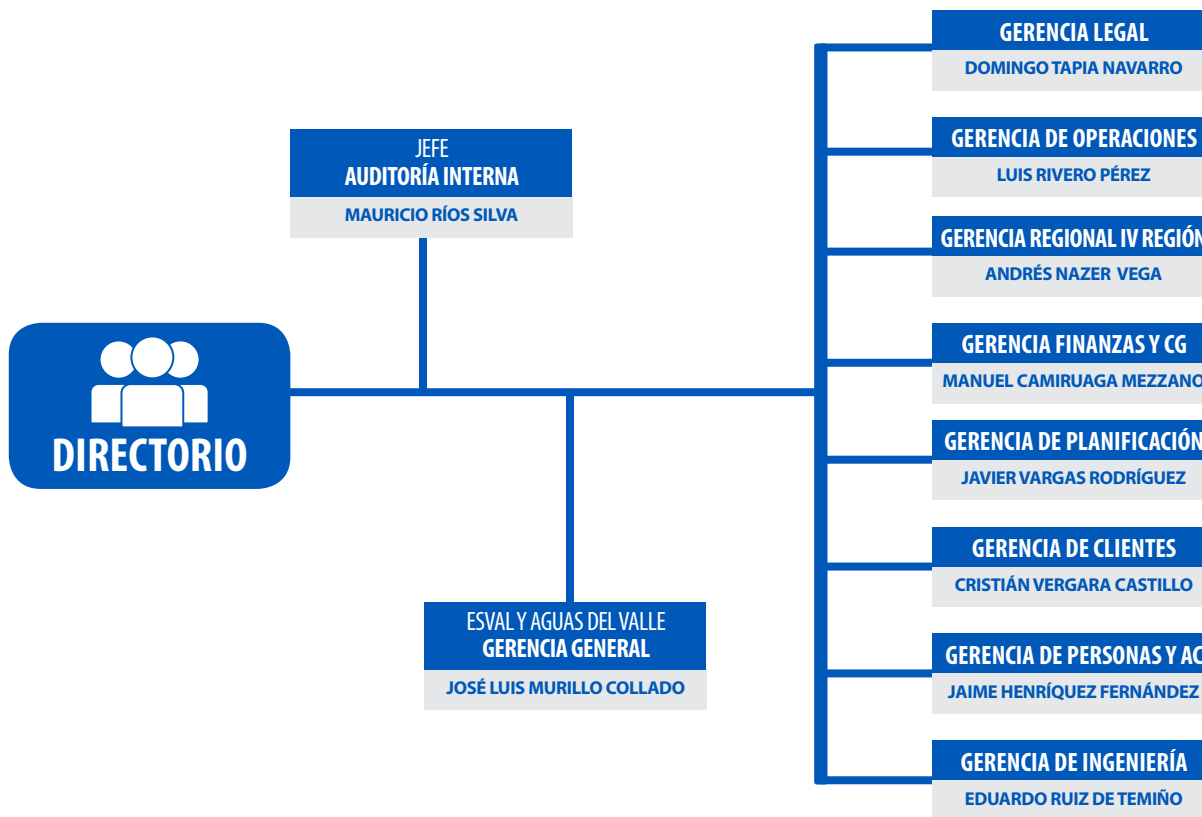
Alejandro Ferreiro Yazigi

6.362.223-0, Abogado



ORGANIGRAMA

Presentamos el organigrama de nuestra empresa y los ejecutivos que ejercieron los cargos en 2016:



ASOCIACIONES E INICIATIVAS VOLUNTARIAS

G4-15, G4-16

Sabemos que somos un actor importante para la comunidad de la Región de Valparaíso, por ello, junto a diferentes asociaciones y organizaciones, avanzamos mancomunadamente en objetivos relevantes como son la preservación, mantención y distribución de los recursos.

Asimismo, en nuestra propuesta de valor, vamos más allá de lo que exige la ley y adherimos a iniciativas voluntarias como la Red Pacto Global, de la cual somos miembros desde 2010, comprometidos

a cumplir y apoyar con sus diez principios para el desarrollo sostenible.

En la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), nuestro Presidente, Jorge Lesser García Huidobro, y nuestro Gerente General, José Luis Murillo, ocupan el cargo de directores suplentes y nuestro Director Juan Ignacio Parot Becker ocupa el cargo de Director Titular.

A continuación entregamos un listado de las organizaciones e iniciativas en las que participamos en 2016:

ASOCIACIONES	
Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP)	
Cámara Chilena de la Construcción, Región de Valparaíso	
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)	
Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS)	
Asociación de Industriales de la Región de Valparaíso (ASIVA)	
Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso	
Universidad de Valparaíso	

CERTIFICACIONES E INICIATIVAS VOLUNTARIAS	
Red Pacto Global, Consejo Región de Valparaíso	
Norma ISO 9001 de Gestión de Calidad	
Norma OHSAS 18001 de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	
Norma ISO 14001 de Gestión de Medioambiente	
Norma chilena Nch 17.025 de Acreditación de Laboratorio	
Norma Chilena Nch 409 de Calidad del Agua Potable	

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2016, recibimos tres reconocimientos muy importantes para nuestra organización, ya que nos demuestra que estamos avanzando de manera correcta hacia nuestros objetivos.

Estos premios fueron:

NOMBRE	INSTITUCIÓN QUE LO OTORGA
Premio Responsabilidad Social	Cámara Regional de Comercio de Valparaíso (CRCP)
Premio Revolución Wellness (única empresa regional)	WELLNESS es una organización que entrega un reconocimiento a las empresas e instituciones que fomentan prácticas permanentes hacia el bienestar integral de sus colaboradores.
Premio de Capital Finance International a las mejores empresas en materia de sostenibilidad	CAPITAL FINANCE es una revista impresa y digital, con sede en Londres, enfocada al mundo de los negocios, la economía y las finanzas.



5

Ejes
Estratégicos

70 iniciativas
para aumentar
la eficiencia

97,2%

Cumplimiento
de nuestro Plan
de desarrollo

CAPÍTULO II.-NUESTRA VISIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Avanzamos hacia el futuro según la ruta 2014-2018 que hemos definido con el propósito de revitalizar nuestra organización, modernizar nuestra gestión y fortalecer una cultura de servicio.

En su planificación han participado miembros del directorio, gerentes, subgerentes y jefes de área de Esva, con el fin de que sea parte de nuestra cultura organizacional y estén alineados todos y cada uno de los miembros de nuestra organización.

Con esta mirada nació VIVA, que incluye diferentes tipos de actividades, orientadas a fortalecer nuestros procesos, mejorar la calidad del servicio, tener un rol más activo en el desarrollo de nuestras regiones y contar con una cultura que promueva la excelencia y la meritocracia.

A la fecha, contamos con 70 iniciativas que son lideradas por las distintas gerencias y buscan aumentar nuestra eficiencia y robustez, para consolidar nuestro crecimiento, mejorar la satisfacción de nuestros clientes y reconocer la importancia y contribución de las personas.

Objetivos Estratégicos

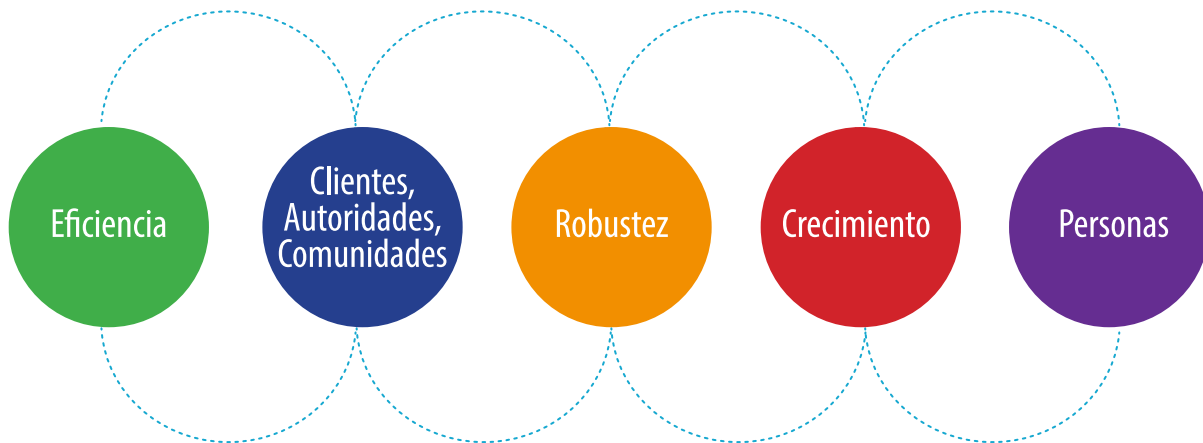
VIVA incluye cuatro objetivos generales, de los que se desprenden 15 objetivos específicos, que guían la hoja de ruta establecida para el período 2014-2018.

Los objetivos generales son:



Ejes Estratégicos

Los objetivos específicos están agrupados en cinco ejes estratégicos que son los siguientes:



Robustez: Busca potenciar la planificación de la infraestructura, asegurando el recurso hídrico y gestionando, de manera integral y continua, los riesgos de la organización.

Clientes: Destinado a aumentar su satisfacción, a través de una mejora en su atención, la calidad de vida de las personas y contribuyendo al desarrollo regional.

Crecimiento: Potencia el desarrollo de nuestra compañía, generando valor con la implementación de temas estratégicos de largo plazo y condiciones para lograr una mayor autonomía y flexibilidad.

Eficiencia: Busca la excelencia operacional, a través del desarrollo de programas de mejoramiento y optimización de las distintas gerencias y rediseño en sus procesos y creación de temas transversales.

Personas: Fortalece el diseño organizacional y las buenas prácticas de gestión de personas, para optimizar la eficiencia, promover el desarrollo de talentos y fomentar la calidad de vida de los colaboradores.

AVANCES EN LA RUTA A 2018

Durante 2016, cumplimos tres años de la puesta en marcha de nuestro proyecto VIVA, el cual al cierre del año, contabilizaba un 55% de avance, a pesar de un contexto muy poco favorable para la industria sanitaria: sequía, aluviones, terremotos y devastadores incendios, eventos que nos llevaron a flexibilizar los tiempos de ejecución de algunas de las iniciativas de nuestro programa.

Pese a este escenario adverso, seguimos adelante con los objetivos propuestos. Nuestro plan de desarrollo se cumplió en un 97,2%, por encima del 90% del 2015 y el 60% del 2014; y la inversión alcanzó los MM\$70.373.

A través de cambios en la estructura de la organización, hemos fortalecido la orientación territorial, potenciando un mayor liderazgo y control de parte de los subgerentes zonales, tanto en las áreas de producción como en la distribución, tratamiento y atención al cliente.

El proyecto “Mejoramiento de Gestión de Presiones” busca reducir el número de eventos de suspensión de suministro y la cantidad de clientes afectados por incumplimientos de presiones, además de optimizar la continuidad de servicio y la eficiencia en la gestión de redes.

Hemos realizado jornadas de capacitación a nuestros colaboradores, además de pruebas a los distintos equipos ofrecidos por los proveedores, simulando la topografía existente en las localidades de la Región de Valparaíso.

Asimismo, implementamos un nuevo modelo de gestión de contratistas y proveedores, que permitirá impulsar mejoras en este ámbito; e implementamos herramientas tecnológicas como ARIBA, que permitirá dar soporte al modelo a través de una plataforma para los procesos de licitaciones y la forma de gestionar los contratos por parte de los administradores.

Ética e Integridad

G4- 57

Cada uno de los miembros de nuestra organización guía su actuar en torno a cuatro valores corporativos que nos son propios:

El **Compromiso** que demostramos con todos nuestros grupos de interés, en especial, con nuestros clientes, en el cumplimiento de nuestro trabajo.

La **eficiencia**, a través de la ejecución de nuestras labores, previniendo situaciones complejas para que siempre haya suministro.

La **transparencia**, incluso en situaciones que puedan comprometer nuestra reputación corporativa.

La **empatía**, procurando un trato igualitario para cada uno de nuestros clientes, proveedores y miembros de nuestra organización.

Estos valores están plasmados en el Código de Ética, el cual difundimos periódicamente a todo el personal, a través de capacitaciones y especialmente en los procesos de inducción de colaboradores. Cualquier miembro de nuestra organización lo puede consultar en el caso de que tenga alguna duda.

Sistema de Gestión Ética

G4-57, G4-58

El código incluye un Sistema de Gestión Ética, el cual contempla una Comisión de Ética, conformada por el Gerente General, el Gerente de Personas y Asuntos Corporativos, el Coordinador General y un Comité Asesor de Ética, constituido por los miembros del Comité de Auditoría.

Este sistema funciona con una plataforma de consultas y denuncias que actúa como canal de comunicación para el Sistema de Gestión Ética y para prevenir situaciones que puedan dañar nuestra reputación o patrimonio. Las denuncias se pueden realizar directamente al correo electrónico del Coordinador General: gestiontransparente@esval.cl

Además, disponemos de una línea telefónica de denuncias corporativas y una sección en el sitio web e intranet para responder consultas relativas al código y/o inquietudes relacionadas con su correcto cumplimiento.

Estos canales se utilizan cuando el trabajador considera que no es factible o le es incómoda la comunicación con los supervisores, jefes o gerentes, quienes son la primera fuente a la cual deben acudir frente a situaciones que faltan a la integridad y transparencia.

Durante el 2016, recibimos 12 denuncias, las que fueron analizadas de acuerdo a los antecedentes que fue posible recopilar. Los resultados fueron revisados por la Dirección y definidos los planes de acción según fue el caso.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

GRI-S03, GRI-S04, GRI-S05

Durante 2016, estuvimos implementando el Sistema de Prevención de Delitos, de acuerdo a la Ley 20.393 de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público, nacional o extranjero.

En términos generales, este modelo considera la definición de políticas que permitan controlar la comisión de los delitos que contempla esta ley; la capacitación de los trabajadores; y un sistema de comunicación para que puedan recibirse las denuncias en este aspecto, como el contacto personal con las jefaturas, correo electrónico, y línea de denuncia.

Datos Personales

G4-PR8

Durante los años 2015 y 2016 no recibimos ninguna amonestación ni sanciones legales o multas por incumplimiento de las normas de privacidad y/o fuga de datos de nuestros clientes.

Compromiso con los Derechos Humanos

GRI-HR3, GRI-HR4, GRI-HR5, GRI-HR6

Respetamos absolutamente los Derechos Humanos declarados en la Carta Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Lo hemos corroborado a través de nuestra adhesión voluntaria desde el año 2010 al Pacto Global de Naciones Unidas.

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.

Una muestra de ello es que durante el año 2016 un 47,65% de nuestros trabajadores ESVAL estaban sindicalizados, un porcentaje muy por sobre la media nacional que es de un 14%, o la de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE –de la cual nuestro país forma parte- y que es de un 18%.

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.





8 Grupos de
Interés

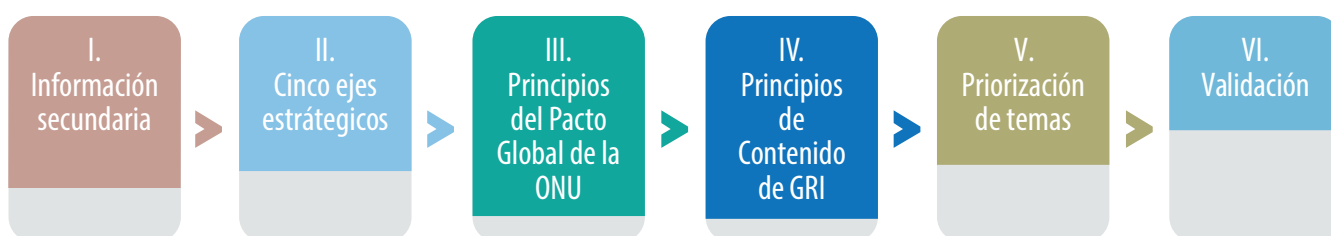
27 Temas
relevantes
evaluados

más de
20
canales de
comunicación

CAPÍTULO III.- NUESTROS TEMAS RELEVANTES

Hasta el año 2014, elaboramos nuestro Reporte de Sostenibilidad de manera integrada con la memoria financiera anual. A partir del año siguiente, 2015, decidimos desarrollar este documento de manera independiente al financiero, pero manteniendo como guía la pauta de indicadores del Global Reporting Initiative (GRI).

Es así como, siguiendo la metodología de GRI, damos a conocer nuestro proceso de identificación de temas materiales, el cual consideró seis insumos. Estos son:



I.- Información secundaria:

Cada vez que se prepara el reporte de sostenibilidad de nuestra empresa, comenzamos con una revisión completa de memorias financieras, reportes anteriores, hojas de ruta, políticas y procedimientos internos, estudios de percepción, publicaciones internas, reportes de prensa, benchmark de reportes del sector sanitario nacional e internacional además de consultas a los grupos de interés, con el fin de seleccionar aquellos temas que fueron relevantes durante el periodo.

II.- Cinco Ejes Estratégicos:

Revisamos nuestra planificación estratégica y alineamos los temas identificados en la etapa anterior con los cinco ejes establecidos por la compañía. Esto nos permite realizar un seguimiento y control de los indicadores gestionados anualmente, cumpliendo así con el objetivo principal del reporte que es ser un instrumento de gestión.

III.- Principios del Pacto Global:

Luego integramos los temas identificados durante el año con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, esto es, temas de Derechos Humanos, Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

IV.-Principios de contenido de GRI:

Nos aseguramos que aquellos temas materiales e indicadores que se informarán cumplen con los principios de contenido de GRI, esto es, contexto de sostenibilidad, exhaustividad, equilibrio, materialidad y participación de grupos de interés.

V.- Priorización:

En una siguiente etapa, clasificamos y priorizamos los temas materiales ya identificados, en base a los impactos económicos, sociales y ambientales para la empresa, y su importancia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

VI.- Validación:

Los gerentes de la empresa validan la matriz de materialidad, donde se identifican los temas y su cobertura en el reporte, en función de su importancia e impacto.

VALIDACIÓN DE TEMAS MATERIALES

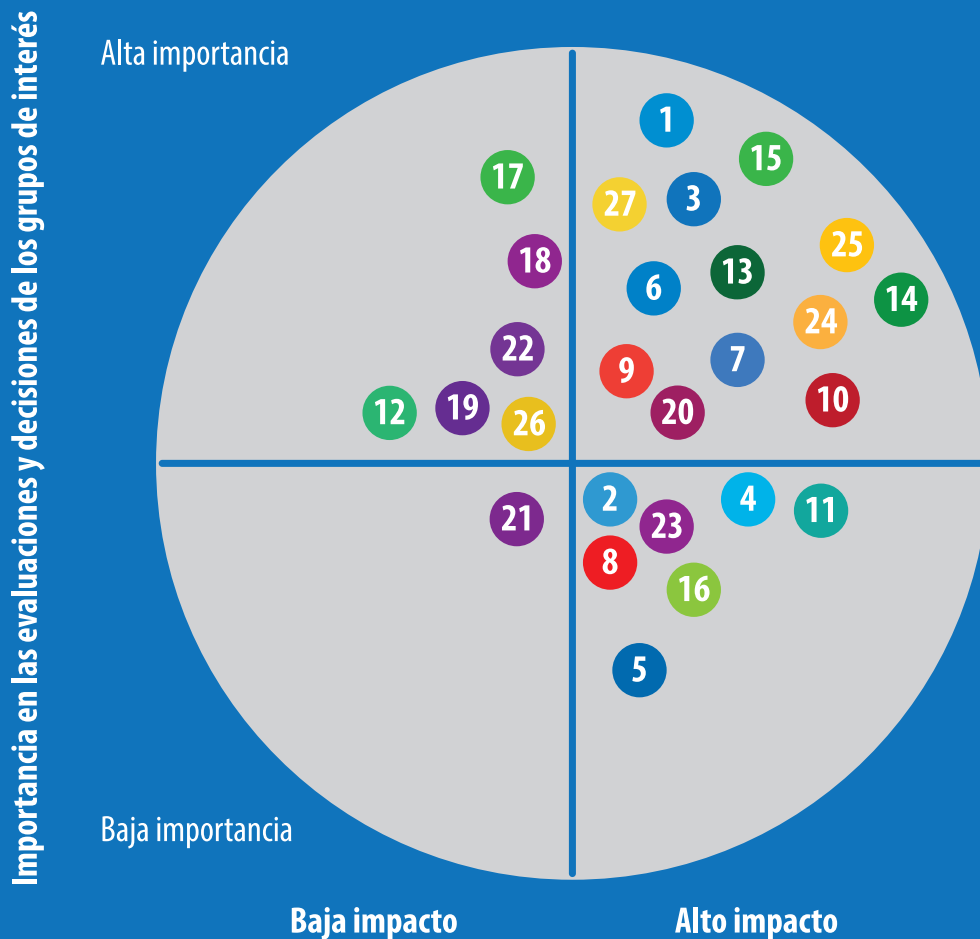
G4-18 G4-19 G4-20

Los gerentes de la empresa evaluaron 27 temas -agrupados en nuestros cinco ejes estratégicos- en dos dimensiones:

- 1.- El nivel de importancia de cada tema en las evaluaciones del grupo de interés que representa o con quien se vincula.
- 2.- El nivel del impacto económico, social y medioambiental que puede producir el tema para la empresa.

En ambos casos, la respuesta puede ser "muy alta", "alta", "mediana" o "baja".

A continuación, se presentan los resultados de las evaluaciones en la siguiente matriz de temas materiales:



Impactos económicos, ambientales y sociales para la empresa

Si bien, los 27 temas evaluados son relevantes tanto para nuestra organización, como para nuestros grupos de interés, la imagen muestra que los ocho temas prioritarios son Relaciones con clientes y comunidad (1); Prevención de la contaminación y gestión de residuos (15); Planificación estratégica, ética y gestión de riesgos (25); Eficiencia energética en las operaciones (14); Relacionamiento con autoridades (3); Continuidad y calidad de servicio (13); Inversiones frente a la sequía (24); y cambios en la normativa sanitaria (6).

Cada una de estas temáticas están cubiertas en la sección o secciones del reporte que indican cada una de las siguientes tablas:

Ejes estratégicos	Tema	Impactos económicos, ambientales y sociales para la compañía	Importancia en las decisiones y evaluaciones de las partes interesadas	DONDE LO ABORDAMOS
Cientes Autoridades Comunidades	1 Relaciones con clientes y la comunidad	muy alto impacto	muy alta importancia	Cap. VI: Uso sostenible del agua
	2 Desarrollo socioeconómico regional	alto impacto	baja importancia	Cap. V: Crecimiento e Inversiones
	3 Relacionamiento con la autoridades	muy alto impacto	alta importancia	Cap. I: Somos Esvál / Cap. III: Nuestros temas relevantes
	4 Educación para el uso sostenible del agua	baja impacto	baja importancia	Cap. VI: Uso sostenible del agua
	5 Inversión social en grupos vulnerables	bajo impacto	baja importancia	Cap. VI: Uso sostenible del agua
	6 Cambios en normativa para sanitarias	alto impacto	alta importancia	Cap. I: Somos Esvál
	7 Satisfacción de clientes	alto impacto	alta importancia	Cap. VI: Uso sostenible del agua
Crecimiento	8 Nuevos negocios	alto impacto	baja importancia	Cap. V: Crecimiento e Inversiones
	9 Desempeño económico	alto impacto	alta importancia	Cap. V: Crecimiento e Inversiones
	10 Tarifa	muy alto impacto	alta importancia	
Eficiencia	11 Eficiencia e integración operacional	bajo impacto	alto impacto	Cap. V: Crecimiento e Inversiones
	12 Relacionamiento con contratistas y proveedores	bajo impacto	alta importancia	Cap. V: Crecimiento e Inversiones
	13 Continuidad y calidad de servicios	alto impacto	alta importancia	Cap. V y Cap. VI
	14 Eficiencias energéticas en las operaciones	muy alto impacto	alta importancia	Cap. IV Eficiencia y sustentabilidad del agua
	15 Prevención de contaminación y gestión de residuos	muy alto impacto	muy alta importancia	Cap. IV Eficiencia y sustentabilidad del agua
	16 Olores y ruidos	alto impacto	baja importancia	Cap. IV Eficiencia y sustentabilidad del agua
	17 Protección de la biodiversidad	bajo impacto	alta importancia	Cap. IV Eficiencia y sustentabilidad del agua
Personas	18 Diálogo y comunicación con trabajadores	bajo impacto	alta importancia	Cap. VI Nuestras Personas
	19 Desarrollo y retención de profesionales	bajo impacto	alta importancia	Cap. VI Nuestras Personas
	20 Calidad, salud y seguridad laboral	alto impacto	alta importancia	Cap. VI Nuestras Personas
	21 Diversidad e igualdad	bajo impacto	baja importancia	Cap. II Nuestra visión de la sustentabilidad/ Cap. VI
	22 Gestión del conocimiento	bajo impacto	alta importancia	Cap. VI Nuestras Personas
	23 Evaluación de desempeño	alto impacto	baja importancia	Cap. VI Nuestras Personas
Robustez	24 Inversiones frente a la sequía	alto impacto	alta importancia	Cap. V Crecimiento e Inversiones
	25 Planificación estratégica, ética y gestión de riesgos	alto impacto	alta importancia	Cap. V Crecimiento e Inversiones
	26 Lucha contra la corrupción	bajo impacto	alta importancia	Cap. II Nuestra visión de la sustentabilidad
	27 Inversiones ante efectos del cambio climático	alto impacto	alta importancia	Cap. IV Eficiencia y sustentabilidad del agua

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 G4-25 G4-26 G4-27

Estamos conscientes de que el éxito de cualquier organización depende del nivel de involucramiento, coordinación y comunicación con sus grupos de interés, en especial con aquellos organismos, agrupaciones o personas con quienes se relaciona día a día.

Por esta razón, hemos identificado aquellos que son de mayor relevancia para el cumplimiento de nuestra misión y planificación estratégica 2014-2018, los cuales se encuentran en el siguiente diagrama:



Mantenemos una comunicación fluida con todos y cada uno de nuestros grupos de interés, utilizando diversos canales que permiten un diálogo de ida y vuelta.

Somos una compañía moderna que utiliza la tecnología, pero privilegia la conversación directa para conocer sus requerimientos de manera de cumplir con nuestras metas que responden en su mayoría a lo que ellos esperan de nosotros.

El Reporte de Sostenibilidad es una herramienta eficaz para cumplir con este cometido ya que permite llegar de manera integral a todos y cada uno de los grupos, respondiendo y abordando los temas que les interesan y la manera en que lo hemos gestionado.

Otros de los canales de comunicación que utilizamos para retroalimentarnos son los siguientes:

Grupos de Interés	Métodos de relacionamiento	Frecuencia de relacionamiento
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas comerciales • Call center • Oficina virtual • Sitio web • Twitter 	Permanente
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación colectiva (cada 4 años) • Evaluación de desempeño • Intranet • Boletines internos • Boletines mensuales • Mailing 	Permanente
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual • Estados Financieros • FECU 	De acuerdo a las exigencias legales
Entes reguladores y Fiscalizadores	<ul style="list-style-type: none"> • Informes periódicos de gestión • Reuniones de coordinación (para casos puntuales) 	De acuerdo al requerimiento
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Programa "Agua Sana, Vida Sana" • Sitio web • Twitter • Reuniones de relacionamiento 	Permanente (diario)
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en actividades junto a autoridades provinciales, municipales y locales. 	Permanente
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de selección y evaluación de proveedores críticos. 	En cada licitación
Mundo Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas técnicas a instalaciones y plantas de la Compañía. • Memorias de titulación • Proyectos de Investigación • Sitios web • Twitter 	Permanente



12 Nuevos
Pozos

175 MILLONES de M³
de agua captada

136
MILLONES M³
de agua descontaminada

26,7%
reducción
en USO de
petróleo

56%
Disminución de
emisiones CO₂

CAPÍTULO IV.- EFICIENCIA Y SUSTENTABILIDAD DEL AGUA

G4-DMA

Una de las principales amenazas al desarrollo de la industria sanitaria en Chile, en especial la de la zona central del país -como nosotros- es el cambio climático. Este fenómeno mundial, ha implicado, entre otras consecuencias, la sequía que se ha dejado evidenciar fuertemente durante los últimos ocho años en las zonas donde suministramos agua potable.

Es por ello, que nuestra gestión de sustentabilidad y crecimiento está orientada principalmente a asegurar el suministro a través de fuertes inversiones en las zonas más vulnerables.

CAMBIO CLIMÁTICO Y DÉFICIT HÍDRICO

G4-EC2

Según el Resumen Climático Chile 2016 que elabora la Dirección Meteorológica de Chile, durante ese año, las condiciones estuvieron marcadas principalmente por el término del evento de El Niño 2015-2016, el cual explica un 60% de las precipitaciones anuales.

El fenómeno que finalizó en mayo, no tuvo los mismos efectos de los niños anteriores. La zona comprendida entre La Serena y Concepción, en promedio tuvo un 30% menos de precipitación.

Las precipitaciones de diciembre impidieron que el déficit de lluvia en la Región de Valparaíso, siguiera aumentando, terminando el año con condiciones en torno a lo normal. Las estaciones meteorológicas ubicadas en Valparaíso, marcaron valores ligeramente bajo el rango normal durante el año, con un déficit total de 22%, versus el 30% del año 2015.

De acuerdo a la información pluviométrica, fluviométrica, estado de embalses y aguas subterráneas del Ministerio de Obras Públicas, el río Aconcagua terminó el año 2016 en su mínimo histórico de 6.4 m³/s, manteniendo sus caudales muy por debajo de sus promedios estadísticos pero, sobre sus valores mínimos. En tanto, el embalse Peñuelas registró un equivalente a un 20% de su promedio histórico y a un 5% de su capacidad: 4,8 millones de m³, según la misma fuente.

Este panorama refleja la situación crítica y estructural de nuestra área de concesión, por lo cual se han generado instancias de diálogo que han contribuido a la generación de una estrategia país, denominada Política Nacional para los Recursos Hídricos, plan de largo plazo donde los distintos sectores, tales como industrias sanitarias, áreas productivas, autoridades, universidades y comunidad; podemos avanzar en la gestión integrada de cuencas, promoviendo el uso sostenible del recurso hídrico, y permitiendo asegurar el abastecimiento para el consumo humano.

Calidad del agua

Esta crisis hídrica afecta puntualmente la calidad del agua. En el caso de las fuentes superficiales, la disminución de los volúmenes de agua disponibles se traduce en disminución de las velocidades de escurrimiento, con el consiguiente fenómeno del “apozamiento”; aumento de la concentración de parámetros; aumento de las posibilidades de fotosíntesis, con el afloramiento de olor y sabor, producto de la proliferación de algas y crecimiento de distintos microorganismos; y turbiedad excesiva.

Por su parte, en las fuentes subterráneas, la estrechez hídrica se expresa en la constante profundización de napas, intrusión salina en acuíferos, concentración de parámetros naturales; y mayores posibilidades de parámetros “infiltrados”.

Hemos asumido este tema como uno de los grandes desafíos de nuestra gestión hacia el 2018, generando proyectos destinados a nuestra eficiencia operacional, siempre buscando contribuir al cuidado y uso responsable del agua, manteniendo la calidad del recurso que entregamos.

Panorama Nacional

La zona centro sur del país lleva un extenso ciclo con déficit de precipitaciones de agua lluvia, con embalses semivacíos. En diciembre de 2013, la Dirección Meteorológica de Chile informó que el período sería uno de los más secos desde 1866, de acuerdo a los índices elaborados a partir del índice pluviométrico que representa el promedio de agua caída en el país por año, traduciendo los mm de cada estación de monitoreo en una fórmula estadística,

posibilitando comparar cuán seco o lluvioso es un año respecto de otro.

Entendiendo que esta escasez hídrica es un riesgo ambiental que corresponde a una situación estructural, es preciso establecer que ésta no afecta a todo el territorio nacional: sólo a la zona comprendida entre las regiones de Atacama y del Biobío, la cual concentra cerca del 80% de la población del territorio nacional.

Por efecto del cambio climático, las empresas sanitarias hemos debido ejecutar una serie de inversiones, obras e innovaciones en nuestra gestión para seguir satisfaciendo la demanda y continuidad del servicio, a pesar que sólo usamos menos del 10% del agua dulce disponible en el país para abastecer a todas las ciudades y localidades urbanas (el resto de los chilenos es abastecido por sistemas de Agua Potable Rural (APR), cuya instalación está a cargo de la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) del Ministerio de Obras Públicas).

Escasez hídrica

La Dirección Meteorológica de Chile, desarrolla mensualmente un “Monitoreo de Sequía Meteorológica” que a fines de 2016 determinó que las precipitaciones ocurridas durante el año dejaron a la Región de Valparaíso en rangos normales de agua caída, sin embargo, continúa en situación de sequía.

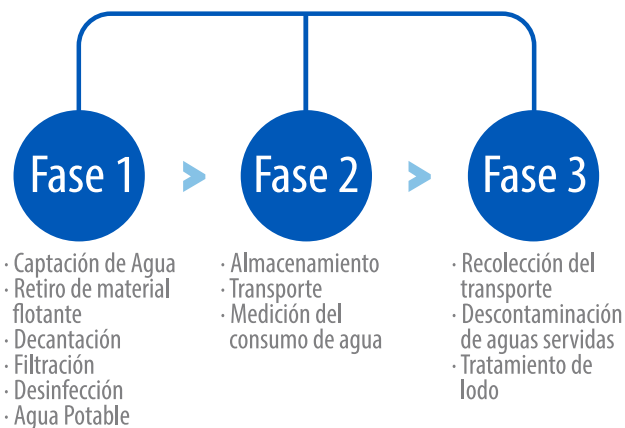
NUESTROS PROCESOS

G4-12

La cadena de valor de Esvál está constituida por distintos tipos de procesos: estratégicos, de negocios, de soporte operacional, de apoyo y de control.

Contamos con un sistema Integrado de Gestión (SIG), que proporciona una estructura de gestión que integra los aspectos comunes de los sistemas individuales, permitiéndonos realizar una gestión transversal en materias sensibles para el negocio, nuestros trabajadores y los grupos de interés, asegurando la eficiencia y calidad de los servicios prestados.

De esta manera, logramos desarrollar de manera óptima nuestra labor, como es la producción de agua potable y descontaminación de las aguas servidas, procurando crear valor de manera sostenible. Esto implica una serie de etapas dentro de los procesos, las cuales agrupamos en tres fases, que describiremos a continuación:



FASE 1

Captación y Tratamiento G4-EN8, G4-EN9, G4-EN27

Esta etapa involucra todas las instancias necesarias para obtener agua desde las fuentes naturales y trasladarla hacia las plantas de producción.

La obtención del recurso se origina desde las fuentes naturales y artificiales que son derivadas hacia las plantas de producción. El agua de fuentes superficiales, como ríos (Aconcagua, Petorca, La Ligua y Maipo) y embalses (Los Aromos y Peñuelas), es captada por bocatomas; el agua de fuentes subterráneas es extraída a través de sondajes, drenes, norias o sistemas de punteras.

Dado que la sequía ha obligado a incrementar la captación de agua desde fuentes subterráneas en los últimos años, hemos venido invirtiendo sistemáticamente para disponer de infraestructura para ello. Es así, como el año 2016, construimos 12 nuevos pozos.

También este año experimentamos una disminución del uso de camiones aljibes para suplir el déficit de producción en algunas localidades de la Región de Valparaíso, como por ejemplo la Provincia de Petorca.

Bajo estas condiciones, el volumen total agua captada en 2016 fue de 175.803.847 m³ un 2,7% más de lo captado durante 2015, que fue de 171.107.010 m³.

A continuación se muestra el detalle de agua extraída desde fuentes superficiales y subterráneas durante el año 2016, comparado al año anterior, en m³:

Captación 2015 - 2016 (M³)

Años	Supeficial	%	Subterránea	%	Total
2015	76.545.812	44,7%	94.561.198	55,3%	171.107.010
2016	86.649.254	49,3%	89.154.594	50,7%	175.803.847

Las fluctuaciones porcentuales que presenta la tabla responden al aumento de las lluvias y deshielos generados desde el segundo semestre del año 2015, que permitieron al año siguiente utilizar las aguas superficiales por el aumento del caudal de los ríos.

Por esa razón, durante 2016, del total de agua extraída, un 49,3% fue agua superficial, mientras que en 2015, había sido un 44,7%

G4-EN9

Como resultado de la sequía, muchas de las fuentes de agua se han visto mermadas en estos últimos años, pero ninguna de ellas por sobreexplotación. La captación está restringida por los derechos de agua vigentes que son de propiedad de Esva.

Potabilización

El agua captada es sometida a diversos procesos de tratamiento, altamente estandarizados, donde se utiliza gas cloro, sulfato de aluminio, flúor, hipoclorito de sodio, reactivos químicos, cloruro férrico, polímeros, carbón activado, polielectrolitos, soda cáustica y otros productos químicos, cumpliendo así con la Norma Chilena Nch 409 de Calidad del Agua Potable.

Los procesos llevados a cabo son:

Floculación: La incorporación de coagulantes (cloruro férrico o sulfato de aluminio) desestabiliza las partículas coloidales suspendidas, causando la aglomeración de las pequeñas partículas aún existentes en el agua, haciéndolas más grandes y pesadas.

Decantación: Por la gravedad, las partículas aglomeradas (floculadas) se depositan en el fondo del estanque, contribuyendo a la clarificación del agua.

Filtración: Un sistema de filtros, formado principalmente con capas de antracita, arena y gravilla, retiene las partículas en suspensión que no habían sido eliminadas en las etapas anteriores.

Desinfección: Se incorpora cloro al agua ya filtrada con el fin de

eliminar los microorganismos que aún puedan permanecer, tales como las bacterias, los virus y los hongos.

Para cada uno de los procesos mencionados, contamos con la infraestructura e instrumental necesario así como un completo equipo de profesionales especializados para efectuar la toma de muestras en terreno y posteriores análisis.

Adicionalmente, contamos con laboratorios, acreditados de acuerdo a la Norma NCH-ISO 17025 of.2007, la cual define los requisitos técnicos y sistemas de calidad para recintos que realizan calibraciones y/o ensayos enfocados en características físico-químicas y microbiológicas del agua.

FASE 2

ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

El agua apta para el consumo es almacenada en grandes estanques de tipo enterrado, semi enterrado o elevado, para luego ser distribuida por 4.666 kilómetros de cañerías subterráneas de agua distribuidas en toda la Región de Valparaíso, llegando de esta forma a todos los hogares de nuestros clientes.

La topografía de la región de nuestra área de concesión transforma a la distribución de agua potable en un desafío. Esto es aún más evidente en Valparaíso, donde sus cerros y quebradas obligan a que un gran porcentaje del suministro sea elevado mecánicamente para garantizar la presión necesaria en el abastecimiento.

En cada domicilio de nuestros clientes se han instalado medidores que registran la cantidad de metros cúbicos ingresados, a fin de realizar el cálculo de consumo por cada familia, para luego proceder a la facturación.

Estos están en proceso de renovación, iniciado a mediados del 2014 y con horizonte al año 2020, completando un avance global a fines de septiembre de 2015 del 26%. Los mayores progresos se han efectuado en la Zonal de Quillota con un 67% de recambio.

Estos medidores están homologados y validados por la Norma

Chilena 3.274 y pasan por un estricto proceso de testeo antes de entrar en operación, lo cual implicará la utilización de tecnologías más confiables, en cuanto a su forma de medición, aspecto que permitirá registrar con mayor exactitud y sensibilidad.

Nuestra cobertura respecto al número de clientes es de un 97%, teniendo alrededor de 571.251 medidores funcionando, con una operatividad de 99 %.

Durante el 2016, facturamos un volumen de alcantarillado de 97.789.671 m³ con un total de 548.832 clientes de alcantarillado. Un 1.89 % mayor respecto del año 2015, tal como muestra la tabla siguiente:

Volumen de Agua Potable y Alcantarillado Facturado			
Miles de M ³	2014	2015	2016
Agua Potable	107.864	109.301	111.688
Agua Alcantarillado	94.596	95.970	97.789

Una vez que el agua es utilizada en las diversas actividades cotidianas del hogar, ésta se transforma en agua residual doméstica. Su evacuación debe ser en forma segura, sin filtraciones, a través de los lavaplatos o los artefactos sanitarios pues como contienen una gran cantidad de agentes contaminantes y gérmenes, tanto las personas como el medio ambiente pueden verse afectados.

La recolección se inicia a través del Sistema de Alcantarillado Público (diseñado para recolectar sólo aguas servidas domésticas), que se compone de uniones domiciliarias y cañerías de desagüe, que desembocan las aguas contaminadas en colectores de gran capacidad, instalados en profundidad, bajo tierra. Nuestros colectores poseen una extensión de 3.465 kilómetros de cañerías.

Luego, los residuos recolectados se conducen hacia las estaciones elevadoras, que sirven para facilitar la conducción de las aguas servidas de manera gravitacional, bombeando las aguas servidas hasta los lugares donde serán tratadas.

FASE 3

TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS SERVIDAS G4-EN10, G4-EN22, G4-EN24, G4-EN26, G4-EN27

El tratamiento y depuración de aguas servidas, consiste en una

serie de procesos físicos, químicos y biológicos, que permite la remoción de agentes patógenos y contaminantes en el efluente, a concentraciones que no revistan ningún riesgo para la salud de las personas y medioambientales, según normativa ambiental vigente DS 90/2001.

Ello permite mantener las condiciones de salubridad de la población y biodiversidad de la flora y fauna de la Región de Valparaíso, una vez que estas aguas tratadas son descargadas a cursos naturales de aguas.

Operamos mediante tres tipos de tecnología para el tratamiento de aguas, los cuales son:



En los tres sistemas, las aguas servidas ingresan a procesos de separación física que permiten remover sólidos de mayor tamaño (basura), arenas y grasas. Estos materiales son retirados del sistema mediante camiones y transportados a lugares especialmente habilitados y autorizados por la Autoridad Sanitaria.

Los emisarios submarinos son utilizados principalmente en zonas costeras. Las aguas tratadas son dirigidas mediante conductos a una gran profundidad al interior del mar que permite seguir el tratamiento. Gracias a la gran dilución, la salinidad del mar, el uso de temperatura y luz ultravioleta se produce un decaimiento bacteriano en las aguas.

Los sistemas de Lodos Activados y Lagunas Aireadas se utilizan en

zonas interiores e incluye procesos biológicos y de desinfección de aguas, que permiten la remoción de material orgánico, sólidos y agentes patógenos. Estas aguas tratadas son descargadas a cauces naturales como esteros o ríos.

En los tratamientos secundarios se generan lodos que se retiran y transportan a lugares permitidos por la autoridad sanitaria, según la clasificación del decreto sanitario 4/2009.

Durante 2016, con el uso de diferente tecnología, tratamos un total de 136.898.998 m³ de agua, un 5,5% más del total tratado el año anterior, tal como muestra la siguiente tabla:

Tecnología	M ³ tratados 2015	M ³ tratados 2016
Emisarios Submarinos	95.815.925	101.474.696
Lodos activados	24.535.981	25.834.309
Lagunas aireadas	9.114.723	9.589.993
TOTAL	129.466.624	136.898.998

Fuente: Esvál

De estas cifras, 35.224.223 m³ de agua tratada fueron descargados en cauces de ríos y/o esteros, en tanto que en 2015, había sido de 33.650.704.

Rebases G4-EN24

En 2016, al igual que en 2015, registramos un evento de rebase, los cuales fueron contenidos. Posterior a dichos eventos se realizaron mediciones tanto por la autoridad marítima como por Esvál y se definió un plan de seguimiento que verificó el correcto funcionamiento de las acciones tomadas.

CICLO HIDROLÓGICO DEL AGUA

En la naturaleza existe lo que se denomina Ciclo Hidrológico del Agua, que en palabras simples, es un proceso de reciclaje de este recurso que se ha llevado a cabo desde siempre. Por lo tanto, cada gota de agua que existe en nuestro planeta no es nueva en el sistema, sino que sigue un proceso y vuelve en distintos estados (líquido, sólido o gaseoso) a formar parte de las grandes masas de agua de la Tierra.

Etapas del Ciclo Hidrológico:

1. El agua de mar se evapora.
2. Luego, se condensa y se crean las nubes.
3. Éstas precipitan en forma de lluvias o nieve.
4. En las altas cumbres se forma nieve.
5. Con el calor hay deshielos y el agua escurre por quebradas hacia ríos y esteros.
6. Una parte se acumula en lagos o embalses.
7. Un porcentaje se infiltra en la tierra formando napas subterráneas.
8. El resto termina en el mar.



Biodiversidad G4-EN12, G4-EN13

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 promovemos activamente la preservación de estos territorios, prohibiendo la práctica de actividades amenazantes para este espacio.

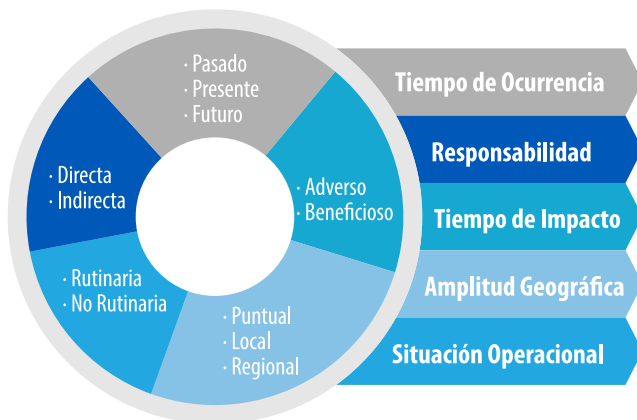
Si bien, en la Región de Valparaíso no existe una instancia formal para el manejo de cuencas, mantenemos un contacto periódico con las autoridades sectoriales y las organizaciones de usuarios de las cuencas, para coordinar las acciones que permitan un aprovechamiento sostenible de los recursos hídricos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

POLÍTICA Y GESTIÓN AMBIENTAL G4-DMA

Esval cuenta con un procedimiento para identificar y evaluar los aspectos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios de la organización, dentro del alcance de su sistema de gestión y sobre los cuales tenga influencia y deba controlar, estableciendo las responsabilidades para su mantención actualizada.

Este procedimiento contempla la identificación de aspectos e impactos ambientales en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para las instalaciones, procesos, productos, servicios y actividades de la empresa.

Una vez identificados los aspectos ambientales, éstos son clasificados de acuerdo a:



Los criterios utilizados para determinar la magnitud del riesgo ambiental son la probabilidad, la severidad y el control. La evaluación aplicada a cada aspecto ambiental permite relacionar la probabilidad que se presente en cada aspecto

ambiental específico, y la severidad potencial que tendría el efecto, determinando así aquellos aspectos ambientales que son significativos.

El proceso de evaluación se realiza para poder discernir entre todos los aspectos ambientales identificados, cuáles de ellos son significativos, respecto de los cuales se podrán establecer objetivos, indicadores, metas y un programa para lograr mejoras permanentes en el SIG, mediante controles operacionales y planes de emergencia. También se podrán establecer procedimientos documentados respecto de ciertas actividades cuyos aspectos ambientales son significativos, para su adecuado control operacional.

El Sistema de Gestión Ambiental de Esval forma parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y sus fundamentos se encuentran en la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, de la cual se desprenden los siguientes compromisos ambientales:

- ✓ Prevenir la contaminación, reduciendo los residuos, reciclándolos y disponiéndolos adecuadamente.
- ✓ Contribuir a la gestión integrada de las cuencas hidrográficas y del borde costero.
- ✓ Privilegiar las mejores prácticas ambientales asociadas a la prestación de servicio.
- ✓ Comprometer a contratistas y proveedores para que su desempeño medioambiental sea coherente con los lineamientos de la Política.

Todos nuestros procesos están certificados bajo la norma ISO 14001:2004, la cual nos permite mejorar nuestro desempeño ambiental.

El cumplimiento de los objetivos relacionados con el SIG está a cargo de la Gerencia de Operaciones; en lo operativo, el responsable es el jefe de la Unidad de Control de Calidad. Sin embargo, todas las áreas de la organización son responsables de las acciones

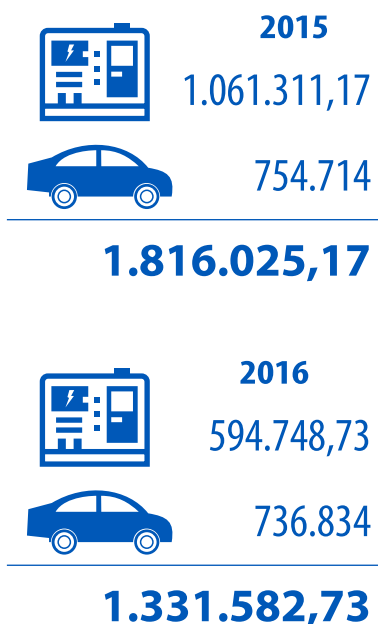
empresas puesto que nuestro servicio está estrechamente ligado a la protección del medio ambiente.

Consumo de Combustibles G4-EN3

El principal combustible que consumimos es el petróleo. Se utiliza en equipos electrógenos de respaldo que sirven para asegurar la continuidad del servicio; y también para nuestra flota de 430 vehículos.

Nuestro consumo total de petróleo durante el año 2016, fue un 26,7% menor al año anterior. Esto se debe a que durante 2015, a diferencia de 2016, las adversas condiciones climáticas, nos obligaron a utilizar más intensivamente los equipos electrógenos para mantener el servicio en las plantas y poner en funcionamiento los pozos de respaldo.

El detalle de nuestro consumo de petróleo es el siguiente:



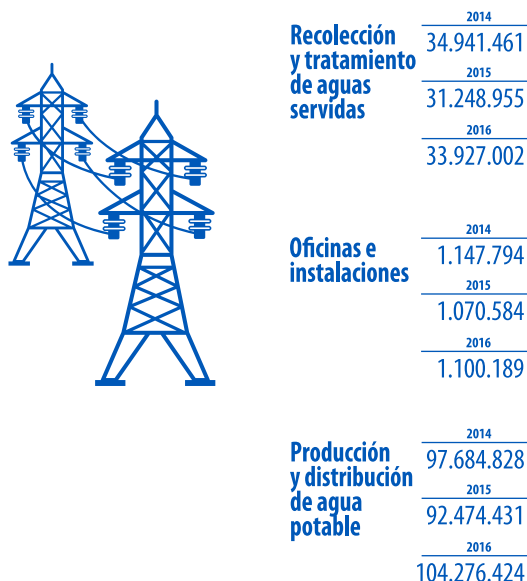
EFICIENCIA ENERGÉTICA G4-EN5

Durante 2016, nuestro consumo de electricidad en la etapa de producción y distribución de agua potable fue de 104.276.424 kw, un 13 % más que lo consumido el año 2015.

En tanto que el consumo eléctrico en la recolección y tratamiento

de aguas servidas fue de 33.927.002 kw, prácticamente similar lo registrado en años anteriores. Mientras que en oficinas e instalaciones consumimos 1.100.189 kw, también similar a años anteriores. El detalle de los consumos en los últimos tres años es el siguiente:

Consumo de Energía Eléctrica (kW) 2014 al 2016



Intensidad Energética

Respecto a la Intensidad Energética, esto es Kilowatts (KW) por metro cúbico (M3) de agua tratada, en los procesos de producción y distribución de agua potable, en 2016, fue de 0,59, prácticamente similar a los dos años anteriores; al igual que la intensidad en la recolección y tratamiento de aguas servidas, que fue de 0,96, ese mismo año.

A continuación, mostramos el detalle de la Intensidad Energética los últimos tres años:



Prevención de la Contaminación

G4-EN15, G4-EN21

Estamos conscientes de que nuestras operaciones generan emisiones atmosféricas, por ello desarrollamos nuestros procesos con la mayor eficacia, para así reducirlos y mitigar nuestro impacto.

Gases Contaminantes

Damos un tratamiento adecuado a nuestras emisiones atmosféricas gracias a los registros periódicos que realizamos. Ello nos permite resolver y mitigar cualquier evento gracias a nuestros protocolos implementados en cada una de las plantas.

Gestionamos sustancias contaminantes como el CO₂ y el metano, a través de la mantención periódica de los equipos para asegurar así su óptimo funcionamiento. Estas sustancias son producidas en plantas y estaciones elevadoras de agua potable y aguas servidas, que usan equipos electrógenos alimentados por petróleo.

Como consecuencia del menor uso de generadores, [las emisiones de dióxido de carbono en 2016 experimentaron una reducción del 56% en relación a las generadas en 2015](#), tal como se aprecia en la tabla siguiente:

Contaminante	2015	2016
Material particulado, MP	5,02 Ton	2,81 Ton
Material particulado < 10µm, MP10	2,51 Ton	1,41 Ton
Material particulado < 2,5µm, MP2,5	0,61 Ton	0,34 Ton
Monóxido de Carbono, CO	15,42 Ton	8,64 Ton
Óxidos de nitrógeno, NOX	71,41 Ton	40,02 Ton
Compuesto orgánicos volátiles, VOC	5,67 Ton	3,18 Ton
Óxidos de azufre, SOX	3,79 Ton	2,12 Ton
Amoníaco, NH ₃	0,12 Ton	0,07 Ton
Dióxido de carbono, CO ₂	2.781,48 Ton	1.558,72 Ton

Fuente: Esvál

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.

Olores

La emisión de olores se debe principalmente al proceso de depuración de las aguas servidas y constituye una materia de trabajo permanente en nuestra gestión.

Hemos realizado grandes esfuerzos para mitigar la emisión de olores que se producen en las plantas de descontaminación de aguas servidas y alcantarillado, por ejemplo, monitoreos preliminares y periódicos a la concentración de gases como amoníaco, ácido sulfhídrico y mercaptanos, tanto en estaciones elevadoras de aguas servidas (EEAS), como en plantas de tratamiento preliminar (emisarios), y en puntos de la red de colectores de alcantarillado.

Nuestro objetivo es mitigar estos impactos a través de estrategias bien definidas. Algunas de ellas son:

a.- Sistemas mitigadores para retener o disminuir los gases odoríferos:

- Lavado con hidróxido de sodio y con hipoclorito.
- Dosificación de neutralizadores que impiden la formación de estos compuestos.
- 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 y en sistemas de tratamiento de aguas servidas.

b.- Monitoreos periódicos en:

- Estaciones elevadoras de aguas servidas.
- Plantas de tratamiento preliminar y en puntos de la red de colectores de alcantarillado.

d.- Lavados de redes, seguimientos de descargas de residuos industriales líquidos.

e.- Tratamiento del agua potable

- Aumento del uso de carbón activado para combatir el olor y el sabor originado por la sequía.

Estas medidas permiten una disminución entre un 80% a un 100% en la remoción de ácido sulfhídrico (H₂S), entre otros gases, lo que constituye una de las mejores operaciones 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.

Residuos G4-EN23

En nuestros procesos se generan residuos sólidos y peligrosos. Los primeros corresponden a aquellos retenidos en rejillas gruesas, finas y en arenas; mientras que los residuos peligrosos están conformados por envases de productos químicos, aceites usados, tubos fluorescentes, materiales de plomo, baterías y pilas.

Desarrollamos un registro sistemático de nuestros residuos sólidos en distintas áreas, lo que nos permite avanzar en la elaboración

de un catastro en plantas de tratamiento de agua potable y aguas servidas.

Como se observa en la tabla siguiente, los volúmenes de residuos eliminados fueron prácticamente similares en 2015 y 2016. Sólo los residuos peligrosos (RESPEL) aumentaron más del doble desde un año a otro, debido a que durante este último año llevamos un mayor control y orden de los residuos generados y declarados en SIDREP (Sistema de Declaración de Residuos Peligrosos) a través del portal web Ventanilla Única.

Además, constantemente promovemos la adecuada gestión de los RESPEL generados y su disposición responsable.

En el caso de los altos volúmenes de residuos sólidos reciclables, es decir, papeles, cartón y diario, se deben a las mejoras realizadas en nuestro edificio central ubicado en Valparaíso, lo cual generó un mayor acopio de estos.

A continuación la tabla presenta el detalle de nuestros residuos 2016, comparados a 2015 y el destino final de cada uno de ellos:

Tipo de residuo	2015 (ton/año)	2016 (ton/año)	Destino
Residuos sólidos asimilables a domésticos	3.902	4.235,00	Relleno Sanitario El Molle Relleno Sanitario Loma Los Colorados Vertedero Altos de Cartagena
Lodos	28.777,97	29.913,30	Relleno Sanitario El Molle Relleno Sanitario Loma Los Colorados
Residuos Peligrosos	7	16,26	Hidronor Chile S.A. Ecobio S.A. Gestión Ambiental Procesos Industriales Crowan Uno Servicios Técnicos Urbanos Limitada
Residuos Domésticos (contrato con ECOGARBAGE)	45	31,31	Relleno Sanitario El Molle
Residuos Sólidos Reciclables	6,03	5,460	Reciclaje SOREPA
Residuos Escombros	37.540 (m ³ /año)	49.361 (m ³ /año)	A botadero

Fuente: Esvál

Gestión de Ruidos

Otro de nuestros impactos ambientales identificados es la generación de ruidos. Por eso gestionamos año a año este tipo de contaminación, no solo para cumplir con la normativa, sino que para no influir negativamente en la calidad de vida de nuestros clientes y la comunidad.

Realizamos mediciones periódicas a los sistemas de elevación y a las plantas de tratamiento con equipos generadores y somos fiscalizados por la autoridad sanitaria a menudo para seguridad de nuestros grupos de interés.

En caso de reclamo de alguna comunidad, se propone y ejecuta un programa de cumplimiento para insonorizar los recintos y se define un plan de seguimiento de ruidos que verifica el correcto funcionamiento de las acciones tomadas.

En términos de control de la contaminación acústica, para 2016 habíamos programado mediciones en 150 instalaciones, e hicimos 151.

De acuerdo a estas evaluaciones, en aquellos recintos que no cumplieron con la normativa, realizamos mantención al equipo electrógeno, bomba o aparato generador de ruido; en otros casos construimos o instalamos algún sistema de insonorización, para lo cual se contaba con fondos disponibles.



Adquisición del
Tranque La Luz
Curauma

5,4%
de aumento
del ingreso

MM\$333.153
Plan de Inversiones
2017-2021

MM\$70.373
Inversión total

Diseño de Plan
de modernización
de abastecimiento

CAPITULO V: CRECIMIENTO E INVERSIONES

G4-DMA

Nuestro norte es la sustentabilidad, mantenernos en el tiempo entregando servicios ininterrumpidos y de calidad a nuestros clientes; trabajo a nuestros colaboradores, proveedores y contratistas; y valor a la comunidad en que nos insertamos.

Por ello, una de nuestras principales acciones en términos de rentabilidad es la inversión en infraestructura y territorio que nos permita asegurar el suministro de agua potable a nuestros clientes a través de un proceso que no daña el medioambiente.

Resultados Financieros

G4-EC1

Durante el año 2016, nuestros ingresos ascendieron a MM\$169.495, lo que representa un aumento 5,4% respecto al año anterior; el Ebitda, en tanto, alcanzó a los MM\$ 76.754, lo que se traduce en un avance del 8,7%.

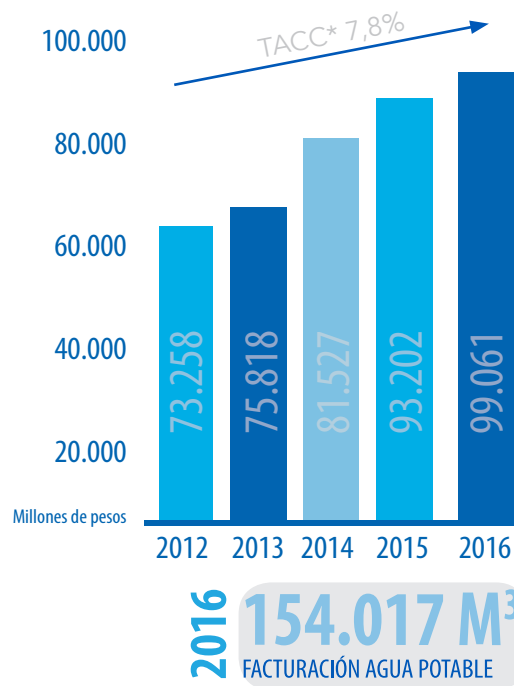
El Ebitda, representa las siglas en inglés de *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization*, esto es, las ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización, o lo que es lo mismo, representa el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

Nuestros gastos de operación aumentaron un 3%, significativamente menor en comparación al 13,3% del año anterior. Esta diferencia corresponde en gran parte a un menor gasto en servicios por un monto MM\$3,4, principalmente relacionados a sequía.

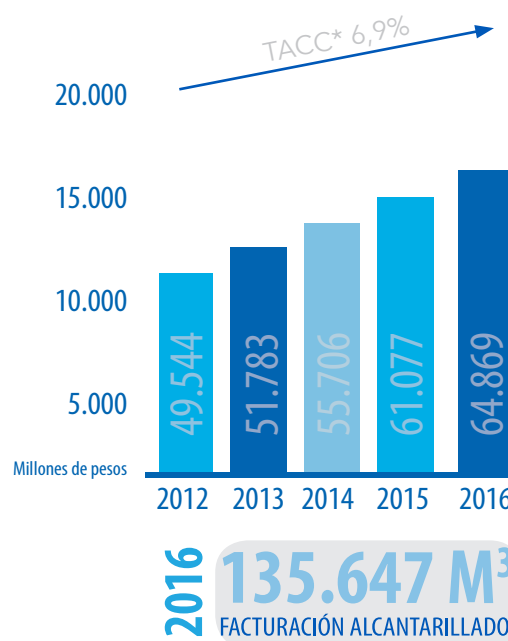
Con respecto al resultado no operacional, este disminuyó, pasando de una pérdida de MM\$28.158 en el año 2015 a una de MM\$26.249, principalmente por un menor reajuste de la Unidad de Fomento.

A continuación presentamos los principales resultados de los últimos cinco años en términos de ingresos por venta de agua potable y por servicio de alcantarillado:

INGRESOS POR VENTA DE AGUA POTABLE



INGRESOS POR SERVICIO DE ALCANTARILLADO



* TACC: Tasa Anual de Crecimiento Compuesto.

Inversiones

G4-EC2, G4-EN31

Con el propósito de garantizar la continuidad del servicio y calidad en toda el área de concesión, durante el 2016, invertimos de manera constante en la Región de Valparaíso, tanto en capacidad como en infraestructura.

Desplegamos nuestros esfuerzos para seguir avanzando en la entrega de un servicio que es fundamental y de reconocida calidad en nuestro país. Es así como en la Región de Valparaíso contamos con un 99,9% de cobertura de agua potable; un 95% en la recolección de aguas servidas; y un 100% en tratamiento de las aguas servidas recolectadas.

En 2016, invertimos un total de MM\$70.373, principalmente en infraestructura asociada a agua potable con foco en la renovación de redes, grandes conducciones y recursos hídricos por medio de los cuales continuamos explorando nuevas fuentes.

Somos conscientes de la importancia que tiene el agua y por ello la necesidad de avanzar en la optimización del uso del recurso, con el esfuerzo compartido de la empresa, la comunidad, las autoridades y otros sectores productivos.

El plan de inversiones considerado para el periodo 2017-2021 alcanza los MM\$333.153, destinado principalmente a la renovación de redes de agua potable y alcantarillado, construcción de infraestructura para ampliación de concesión y generadores de respaldo en instalaciones de agua potable.

ADQUISICIÓN DE TRANQUE LA LUZ

Una de las inversiones importantes realizadas durante 2016 fue la compra de los cinco lotes de terreno donde se emplaza el Tranque La Luz de Curauma y sus derechos de agua por \$485 millones.

Esta compra nos permitirá robustecer nuestro sistema de distribución de agua potable, pues el tranque nos ayudará a contar con una nueva reserva de agua frente al déficit hídrico que afecta la zona y contar con un respaldo para Placilla y Curauma.

La adquisición también considera un diálogo continuo con los vecinos y la gestión de actividades en conjunto que permita que este tranque siga siendo un lugar que potencia la calidad de vida y recreación de los vecinos de la zona.

A continuación entregamos el detalle de otras inversiones significativas realizadas en 2016 en la Región de Valparaíso:

Inversión por Etapa de Proceso ESVAL



Obra	Descripción	Monto Inversión \$
Construcción y habilitación de pozos adicionales en Llay Llay	Construcción de tres sondajes en terrenos propios que lograron un caudal de 300 L/seg.	184.000.000
Construcción y habilitación de sondajes en Tabolango, Concón	Construcción y habilitación de cuatro sondajes para aumentar las fuentes disponibles del sistema de agua potable en Concón. Se obtuvo un caudal de 130 L/seg.	160.000.000
Mejoramiento Dren La Sirena	Construcción de tres sondajes en terreno expropiado que permitió un caudal de 19 L/seg.	232.000.000
Habilitación Dren Lenox Limache	Habilitación de fuente de producción Dren Lenox y mejoramiento de Infraestructura.	211.000.000
Construcción de sondajes alternativos a Convenio Schmidt	Expropiación de terreno y construcción de nuevos pozos en Llay Llay - Etapa 3.	275.000.000
Adquisición de terreno y construcción de sondajes Korner Calle Larga	Dos sondajes en terreno adquirido, los cuales entregaron un caudal de 70 L/seg, cada uno.	659.000.000
Construcción pozo N°4 La Viña Quillota	Sondaje en terreno de ESVAL S.A., el cual entregó un caudal de 17 L/seg	69.000.000
Rehabilitación sondaje Granallas 1	Despeje y habilitación de sondaje 1 Granallas para aumentar el sistema de producción de la comuna de Putaendo	36.000.000
Adquisición Tranque La Luz a SPAP Peñuelas	Adquisición del tranque junto con la compra de los derechos de agua.	485.000.000
TOTAL INVERSIÓN		2.311.000.000

Fuente: Esval

PÉRDIDA DE AGUA

La escasez de agua es uno de los principales problemas que enfrentamos como sociedad. A nivel mundial, más de un billón de personas viven en áreas con importante déficit hídrico, muchas de las cuales se encuentran en nuestro país, donde la sequía afecta no solo a los sectores productivos sino también al abastecimiento de agua potable para consumo humano.

Estamos plenamente conscientes de esta realidad y nuestros planes estratégicos están orientados precisamente a procurar un suministro de agua potable a las zonas que abastecemos y rebajar la cantidad de agua perdida en nuestra zona de concesión, considerando lo valioso de cada gota de este recurso.

Desde el 2010 a la fecha, el indicador de pérdidas a nivel compañía ha disminuido 4.7 puntos porcentuales. Lo que significa una disminución de 5.8 millones de m³ en pérdidas anuales evitadas.

En 2016, nuestro porcentaje de pérdida de agua fue de 34,6%. La meta es reducir este indicador a un 30% el 2020, para lo cual contamos con una alta tasa en la cobertura con equipos de tecnología de punta en monitoreo y control de redes.

A continuación presentamos la evolución de los indicadores gracias a la aplicación del Plan de Reducción de Pérdidas:

PÉRDIDA DE AGUA POTABLE ESVAL

2010	2012	2015	2016	2020 (META PROYECTADA)
39,3%	38,2%	33,69%	34,6%	30%

Fuente: Esvál

Durante 2016, desarrollamos diversas acciones en el marco de este plan, tales como la detección de fugas, gestión de presiones, renovación de redes, instalación de macromedidores, control de ilícitos y cambio de micromedidores.

Si bien experimentamos un aumento respecto al año 2015, de un 33,69% a un 34,4%, los esfuerzos estuvieron enfocados a reducir las pérdidas en localidades con sequía y con pérdidas sobre el 50%, obteniendo resultados positivos.

Para 2017 esperamos implementar, además de las actividades ya existentes, cambios en el estándar de la operación de las redes, priorización de localidades bajo la concepción del nivel óptimo de pérdidas; y la gestión integral de la red a través del monitoreo inteligente. Además, se estima que la mejora en los procesos de facturación favorecerá la reducción de las pérdidas.

AGUA NO FACTURADA

De la misma manera procuramos disminuir el indicador de agua no facturada (ANF), que a nivel nacional es de un 33%, de acuerdo a

ANDESS; y que en Esvál, durante 2016, llegó a un 37,04%, cifra que aumentó debido al volumen utilizado para combatir los incendios que asolaron la Región de Valparaíso y a cambios en la metodología de medición.

Asimismo, los efectos de la sequía en la Región de Valparaíso, han significado reasignar los esfuerzos y reducir el índice de ANF en 8,7 puntos en la Subgerencia Zonal de Quillota.

Los próximos pasos están enfocados en la comuna de Valparaíso, la cual representa el 60% de las pérdidas de Esvál.

En términos monetarios, la facturación recuperada y ahorro en la producción gracias a las gestiones que realizamos en el marco del plan de pérdidas, fue de \$2.489 millones en 2016, cifra significativamente superior a los \$1.458 millones recaudados en 2015, siendo el ítem "control de ilícitos" el que contribuye mayormente a este indicador.

La tabla siguiente presenta el detalle de los montos ahorrados y recuperados del año 2016, comparados a 2015:

EN MILLONES DE PESOS	AHORRO PRODUCCIÓN		FACTURACIÓN RECUPERADA		TOTAL	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Mediciones gran escala	0	0	0	0	0	0
Control ilícitos	97	177	655	1.348	752	1.525
Mediciones pequeña escala	68	65	315	520	383	584
Detección de Fugas	217	282	0	0	217	282
Gestión de Presión	91	88	0	0	91	88
Renovación de red	15	10	0	0	15	10
Total	488	622	970	1.868	1.458	2.489

Fuente: Esvál

PLAN DE MODERNIZACIÓN DE ABASTECIMIENTO G4-DMA, G4-EC9

Durante el año 2016 iniciamos un importante proceso de cambio en la gestión de abastecimiento orientado a incorporar buenas prácticas en la contratación y administración de proveedores y contratistas.

En este proceso se realizó un plan de modernización en diferentes frentes, que incluyó:

- La Planificación de Abastecimiento Corporativo (PAC)
- Un proceso de segmentación de contratistas y proveedores en base a criterios preseleccionados, identificando aquellos que son estratégicos.
- Incorporación de herramientas tecnológicas tales como ARIBA y el portal de proveedores para los procesos de licitación y pago de facturas.

- Definición de un modelo de administración de contratos (para operar en 2017).
- Evaluaciones de desempeño a contratistas estratégicos, lo cual dio inicio a planes de acción y mejoras.
- Procesos de licitación para generar alianzas sustentables con proveedores, transparencia y competitividad, mayor medición y control con la incorporación de KPI.
- Una exhaustiva revisión de los documentos contractuales para dejar en orden los respaldos exigidos por la compañía.

Las mejoras implementadas en la gestión de abastecimiento serán incorporadas durante el año 2017 y beneficiarán al 100% de nuestros proveedores y contratistas, de los cuales, **el 63,5% son personas o empresas de la Región de Valparaíso que nos prestan servicios permanentes y representaron en 2016 un gasto anual de \$7.800 millones.**



868

Colaboradores
25% de mujeres

100%

de madres
reintegradas
al trabajo

**Premio Revolución
Wellness**

por el bienestar
integral de nuestros
colaboradores

0,32%

tasa de accidentabilidad
más baja en la
historia de Esva

0,97%

rotación del personal

30

iniciativas
**Programa
SOMOS** de
Calidad de Vida

CAPITULO VI: NUESTRAS PERSONAS

GRI-DMA

Trabajamos por entregar un servicio de calidad y sin interrupciones, lo cual solo es posible gracias al compromiso y el profesionalismo de nuestros colaboradores. Por eso hemos creado un diseño organizacional que permite integrar a Esvál y sus filiales, promoviendo el desarrollo de talentos, fomentando la calidad de vida y fortaleciendo la calidad de la información.

Nuestros colaboradores

Durante 2016, contamos con 868 colaboradores, de los cuales 222 eran mujeres, que corresponden al 25% de la dotación total. En tanto, los hombres fueron 646, que corresponden al 75% restante. El año anterior contamos con 629 personas.

El aumento de un año a otro, refleja el proceso de reestructuración que estamos llevando a cabo desde hace tres años, donde algunos procesos, antes externalizados, están siendo incorporados al personal de planta.

A continuación damos a conocer el detalle de nuestra dotación de colaboradores de acuerdo a la categoría de empleo:

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Administrativos y trabajadores de planta	48	249	297
Analistas	125	218	343
Jefes y supervisores	46	143	189
Subgerentes	3	27	30
Gerentes	0	9	9
TOTAL	222	646	868

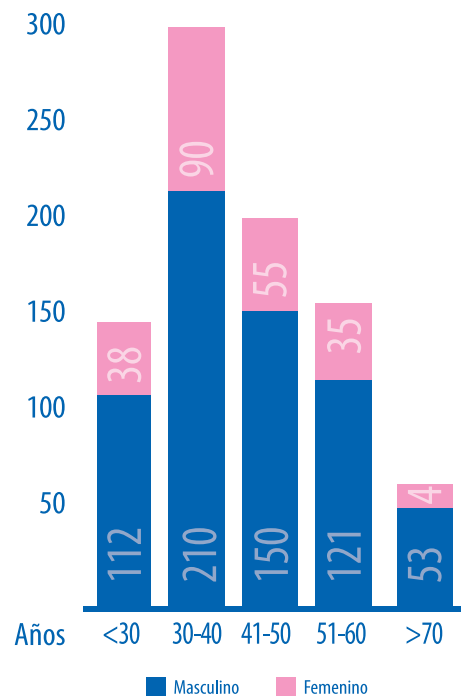
Fuente: Esvál

DIVERSIDAD GRI EC6, G4-LA12

Somos una empresa que acepta y valora la diversidad, porque creemos en su aporte en la convivencia y la creatividad.

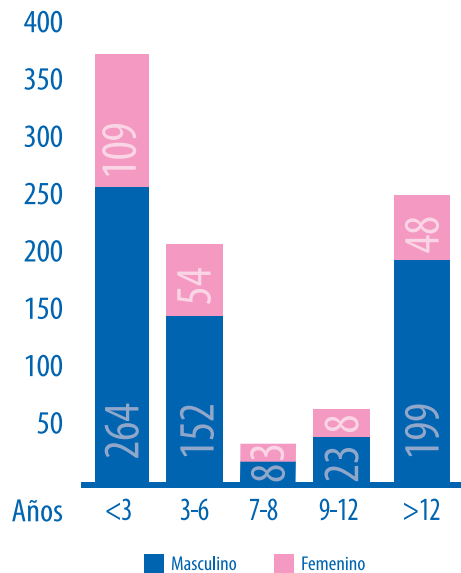
Integramos la fuerza e innovación de los profesionales jóvenes, con la experiencia y madurez de aquellos que han estado por más tiempo en nuestra compañía, por eso, contamos con colaboradores de todas las edades, aunque la mayoría se concentra entre el rango de los 30 a los 50 años, como muestra el gráfico.

DISTRIBUCIÓN POR RANGO DE EDAD



Debido al proceso de mejora y crecimiento que estamos llevando a cabo, la mayoría de nuestros trabajadores lleva pocos años en la compañía, sin embargo, hay 247 colaboradores que suman más de 12 años en la empresa.

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD



En cuanto al origen de la plana ejecutiva y de nuestros colaboradores, la mayoría es chilena, solo algunos casos excepcionales provienen de España, Brasil, Colombia, Cuba y Venezuela, tal como lo ilustra la tabla siguiente:

DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD ESVAL Y FILIALES			
País	Mujeres	Hombres	Total
Brasil	1	0	1
Chile	218	643	861
Colombia	1	0	1
Cuba	0	1	1
España	1	2	3
Venezuela	1	0	1
	222	646	868

ROTACIÓN Y CONTRATACIONES

G4-LA1

Durante 2016, Esval tuvo una rotación de personal de 0,97%, lo cual significó que hubo 81 ingresos de colaboradores nuevos y 65 egresos, tanto por renunciadas como por despidos.

GRI-LA13

La brecha salarial corresponde a la relación del sueldo promedio masculino con respecto al femenino por categoría similar de trabajo.

La siguiente tabla muestra que en el cargo de administrativo y trabajador de planta, las mujeres ganan un 1% más que los hombres. En tanto que, en la categoría analista, las mujeres ganan un 7% menos; en jefes y supervisores, un 2% menos; y en subgerentes un 41% menos.

Las mayores brechas se evidencian en aquellos cargos donde los varones poseen más antigüedad en la empresa que las mujeres.

Categoría de trabajo	Brecha salarial
Administrativos y trabajadores de planta	1%
Analistas	-7%
Jefes y supervisores	-2%
Subgerentes	-41%
Gerentes	No hay mujeres en este cargo

BENEFICIOS LABORALES

G4-LA2

A partir de 2016, nuestras áreas de Bienestar y Calidad de Vida fueron separadas, pasando Bienestar a estar a cargo de la Sub Gerencia de Relaciones Laborales y Desarrollo Organizacional, y Calidad de Vida, a ser parte de la Sub Gerencia de Asuntos Corporativos.

Bienestar lideró las comisiones de bienestar y vivienda, instancias de encuentro entre los dirigentes sindicales, asistente social y subgerente de relaciones laborales para poder coordinar y tomar decisiones respecto a los temas del manual de bienestar, asuntos sociales y reglamento de la comisión de vivienda. Durante el año, entregamos 28 préstamos, equivalentes a más de \$43.500.000.

Otras actividades que realizamos durante el periodo fueron:

- Crear la cuenta de bienestar con aportes y gastos.
- Elaborar procedimientos estandarizados para préstamos médicos y de emergencia.
- Entregar dos casas de la compañía en comodato a través de una postulación abierta y transparente para todos los trabajadores.

- Coordinar salidas a terreno para conocer la nueva subgerencia de relaciones laborales y el trabajo efectuado por bienestar.

Calidad de Vida

Gestionamos nuestra calidad de vida a través de los tres ejes del programa "Somos", los cuales se enfocan en el tiempo, el desarrollo y la calidad de vida de los colaboradores y su grupo familiar. A partir de allí, generamos 30 iniciativas.

Más Desarrollo Beneficiados 2016



8 colaboradores becados

Becas de estudio para postítulos y postgrados hasta un 85% del valor del programa con tope de 200 UF.



Reconocimiento con **4 UF** a los colaboradores que cumplen 10 años



2 colaboradores becados

4 hijos de colaboradores

Apoyo a deportistas destacados con **10 UF**



90 colaboradores informados, 6 recibieron préstamos para la primera vivienda y premio al ahorro

Asesoría habitacional, préstamos para la primera vivienda y premio ahorro a la vivienda.



24 hijos de colaboradores

2 colaboradores

Beca alumno destacado de 8UF para colaboradores y 4 UF para hijos de colaboradores



Más Calidad de Vida Beneficiados 2016



38
trabajadores
sindicalizados

Capacitación en diversos módulos sobre bienestar integral del núcleo familiar, más un Tablet.



390 beneficiarios que constituyen el **60%** de los colaboradores de la Compañía

Control de medicina preventiva en Clínica Reñaca con pago cero para colaboradores.



220
colaboradores

Campaña de vacunación contra el virus de la Influenza estacional y el virus H1N1



100%
de los trabajadores beneficiados con charlas sobre preparación de comida saludable

Convenio de colaboración con la Universidad Andrés Bello en el área de nutrición.



Hijos cargas legales de colaboraodres

Créditos y Beca Escolaridad en coordinación con la **Caja de Compensación 18**

Mantenemos convenios vigentes preferentes en las áreas de la salud con diversos organismos como universidades, clínicas, hospitales; en atención ambulatoria y hospitalaria, centros médicos dentales y ópticas, a lo largo de toda la región, lo cual nos permite acceder con facilidades de pago y órdenes de atención, mientras operan los sistemas previsionales de Isapre o Fonasa.

Actividades permanentes:

- Kine laboral
- Gimnasia de pausa.
- Actividades lúdicas.
- Convenios con diferentes instituciones.

- Coordinación de actividades de distintas ramas deportivas, como fútbol varones, fútbol damas, basquetbol, voleibol, natación y running.

Eventos anuales:

- Olimpiadas Deportivas 2016: A través de la actividad física y el deporte, fomentamos valores como el compromiso, la empatía y la transparencia. En esta ocasión, participamos cerca de 250 colaboradores y familiares en dos semanas de actividades.
- Fiesta de Navidad: Reunió más de 700 personas en una tarde de juegos y actividades.
- Celebración de Fiestas Patrias
- Celebración de fin de año

Logros de Más Tiempo

Actividades desarrolladas:

- Salida anticipada previo a viernes festivos
- Días interferidos anuales
- Happy Friday desde la primera semana de diciembre a la última de marzo.
- Jornada reducida para celebrar cumpleaños de colaboradores e hijos.
- Retorno paulatino para madres.
- Días adicionales y bono para matrimonio (13 beneficiados)
- Un día libre adicional no acumulable para nuestros colaboradores con sistema de turno rotativo.

PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD

GRI-LA3

Mensualmente, entregamos seis asignaciones de bono compensatorio de sala cuna; dos de nuestras colaboradoras obtuvieron beneficio de cobertura de jardín infantil, que se extiende hasta los cuatro años cumplidos del hijo/a, dos años más que el beneficio legal.

En 2016, nueve de nuestras colaboradoras hicieron uso de su licencia maternal legal, mientras que en el año anterior habían sido siete. **El 100% de ellas se reintegró al trabajo de manera normal.**

Además, para quienes fueron padres o madres en 2016, se entregaron 13 ajuares corporativos como regalo.

ACUERDOS CON SINDICATOS

GRI-LA8

Durante 2016, el 47,65% de nuestros colaboradores estaban sindicalizados. Ese año se dio cumplimiento a las diversas cláusulas de los contratos colectivos, en relación a las fechas, plazos y acuerdos estipulados en cada uno de los documentos, trabajando en buenas prácticas junto a los dirigentes sindicales, generando positivas relaciones laborales.

En conjunto con la corredora de seguros complementarios de salud, en 2016, trabajamos en el seguimiento de las solicitudes de reembolso, incorporaciones al seguro, informes de siniestralidad e información respecto a los beneficios y pólizas a las cuales pueden acceder los trabajadores.

Funcionamos con pólizas diferenciadas para cada uno de los sindicatos y los trabajadores no sindicalizados con distintas compañías de seguros que existen en el mercado.

G4-EC3

El gasto que efectuamos en 2016 por concepto de seguros de salud y vida fue de \$106.401.712, superior al del año 2015 que había sido de \$97.988.497.

CAPACITACIÓN

G4-LA9, G4-LA10

Contamos con trabajadores capacitados y con conocimientos actualizados porque sabemos que es fundamental para el éxito de nuestros objetivos. Es por ello que, durante 2016, llevamos a cabo 136 actividades como cursos, seminarios y talleres, completando un total de 17.592 horas hombre de capacitación.

Esto significa que, como muestra la siguiente tabla, **en 2016, el promedio de horas de capacitación por colaborador fue de 34,03 horas.**

ESVAL	2015	2016
Total de horas de capacitación	12.272	17.592
Cantidad de personas capacitadas	629	517
Horas hombre de capacitación promedio por empleado	19,51	34,03

El número de horas de colaboradores por género en Esval, en 2016, fue el siguiente:

Género	Hrs. Capacitación 2015	Hrs. Capacitación 2016
Femenino	3.103,5	3.874
Masculino	9.168,5	13.718
TOTAL	12.272	17.592

Durante el periodo de este reporte, 35 colaboradores egresaron del Diplomado de Habilidades Directivas de la Universidad Adolfo Ibáñez y 20 del Diplomado Desarrollo de Habilidades de Liderazgo con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Además, continuamos reforzando conocimientos en Excel, control de gestión y evaluación de proyectos.

Del total de horas de capacitación, el 13% se realizó en el área de actualización. En este grupo se encuentra la participación en congresos y seminarios, como HR Conference y Congreso APR, también actividades de actualización normativa, como legislación sanitaria y normativa SISS.

También hubo capacitaciones orientadas al Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Medio Ambiente, especialmente para actualizar los nuevos requerimientos de la Norma de Calidad de Gestión ISO 9001 versión 2015.

Finalmente, destacamos el apoyo a la formación académica de los miembros de Comité de Agua Potable Rural de las localidades de Casablanca y San Antonio, quienes se certificaron en gestión estratégica para un servicio de calidad en los sistemas de agua potable rural.

G4-EC4

Durante 2016, utilizamos un monto de \$100.000.000 de la franquicia tributaria Sence para capacitación, mientras que en 2015, habíamos utilizado \$68.700.000.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

G4-LA11

Las evaluaciones de desempeño constituyen un sistema que permite tomar decisiones respecto a nuestro personal de manera imparcial y transparente. En el año 2016 contamos con dos sistemas distintos de evaluación.

Uno fue el MBO (*Management By Objectives*) destinado a las personas no sindicalizadas y algunas que están en diferentes anexos de los contratos colectivos; y el otro es el Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) para personas sindicalizadas, excepto aquellas que están en los anexos del MBO.

Con el sistema MBO, en 2016 se evaluaron a 379 personas, en tanto que con el SED, evaluamos a 54.

Ejercicio de Talento

Durante 2016, gerentes y subgerentes definieron los niveles de desempeño y potencial de los trabajadores de la compañía utilizando como insumo los resultados de las evaluaciones de desempeño.

Asimismo, en otro ejercicio realizado por gerentes durante el periodo, identificaron sucesores para las posiciones críticas de liderazgo.

SEGURIDAD

G4-DMA

Durante el 2016, la Subgerencia de Seguridad y Salud Ocupacional en su área de prevención de riesgos, se mantuvo enfocada en prevenir accidentes y enfermedades profesionales, potenciando una cultura preventiva en faenas de riesgo, emergencias y control al cumplimiento de la normativa de seguridad.

Este mismo año, cambiamos nuestra afiliación a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y sumamos una meta corporativa asociada a la accidentabilidad y la siniestralidad de los accidentes para las empresas colaboradoras o contratistas. Continuamos con el seguimiento y supervisión solidaria con las empresas prestadoras de servicios apoyando las faenas de mayor riesgo.

Es así como desarrollamos una serie de actividades con personal interno y externo, tales como:

- Capacitación permanente de personal interno y participación de trabajadores de empresas colaboradoras.
- Inspección de recintos operativos y observaciones conductuales.
- Auditoría de seguridad.
- Simulaciones de emergencia por fugas de gas cloro, amagos de incendio, evacuación de personal por sismos y derrame de sustancias peligrosas.
- Reuniones ampliadas periódicas con los asesores en prevención de riesgos de las empresas colaboradoras.
- Reuniones de análisis de accidentes.
- Difusión constante de temáticas de seguridad bajo distintas plataformas.

Mes de la Seguridad

Durante mayo realizamos el lanzamiento de las 10 Reglas de Oro

de Seguridad para fomentar la cultura del autocuidado. Además desarrollamos actividades como:

- Capacitaciones.
- Simulacros de emergencia.
- Promoción de la seguridad.
- Obra de teatro con enfoque preventivo.
- Premiación de trabajadores destacados en prevención de riesgos y seguridad.

Continuamos con la aplicación del test de aversión al riesgo en los procesos de selección de nuestra compañía. Esto nos ayuda a mejorar nuestra cultura preventiva y contar con personal que evite la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales.

Durante el año 2016, se realizaron 1.854 horas hombre de capacitación en materias de Seguridad y Salud Ocupacional, se destaca en modalidad e-learning en los cursos "Manejo a la defensiva" y "Combate de incendios". Las horas hombre de capacitación en materias de prevención de riesgos de las empresas contratistas fueron de 15.660.

COMITÉS PARITARIOS

G4-LA 5

El 100% de nuestros colaboradores está cubierto por los seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) con que cuenta nuestra empresa. Cada uno está conformado por seis personas: tres representantes titulares de la empresa y tres representantes titulares de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.

ACCIDENTABILIDAD

G4-LA6

El 2016 fue marcado por una disminución de la tasa de accidentabilidad, que cerró en un 0,32%. Esto representa la tasa más baja en la historia de Esva, dado que la mejor tasa obtenida había sido el 2015 con un 0,99%.

Además, la siniestralidad de los accidentes también disminuyó considerablemente, existiendo solo dos accidentes laborales con ausentismo. Esto representa un 67% menos de trabajadores accidentados y un 99% menos de días perdidos que en el 2015. En cada caso, los trabajadores recibieron una atención médica oportuna y adecuada, se recuperaron satisfactoriamente y regresaron a sus funciones habituales.

Una de nuestras preocupaciones permanentes es proteger y potenciar la cultura preventiva en nuestros colaboradores contratistas, por lo cual extendemos nuestras iniciativas a todos ellos. Gracias a este trabajo, **durante 2016, logramos disminuir su tasa de siniestralidad, de 30,87 en 2015 a 11,34 en 2016**, tal como muestra la tabla siguiente:

Tasas contratistas Esva	Accidentabilidad	Siniestralidad
2015	0,99	30,87
2016	1,31	11,34

Además, mantuvimos la certificación OHSAS 18.001:2007, lo que avala que el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional se encuentra implementado y respalda los indicadores obtenidos.

ENFERMEDADES PROFESIONALES

G4-LA7

La prevención es la base del trabajo en toda el área de seguridad y salud ocupacional. Por eso hemos identificando claramente aquellas actividades que pueden generar una condición de riesgo, es decir, afectar la salud y seguridad de alguno de nuestros colaboradores.

A través de la identificación de peligro y riesgo hemos creado matrices de seguridad y salud ocupacional para llevar controles operacionales y aplicar medidas preventivas a cada ocasión. Ellas se complementan con evaluaciones de higiene cualitativas para así tomar medidas de mitigación asociadas.

Gracias a este trabajo sistemático, durante 2016 ninguno de nuestros colaboradores presentó una enfermedad profesional declarada.

ESPACIOS CONFINADOS

Para disminuir el riesgo crítico de trabajos en espacios confinados con presencia de gases tóxicos, hemos renovado los equipos monitores para la detección de gases peligrosos y entregamos trípodes para realizar acceso seguro a cámaras de aguas servidas y/o agua potable.

En esta misma línea, adquirimos tres equipos completos para realizar trabajos en espacios confinados con presencia de gases tóxicos, lo cuales tienen la finalidad de apoyar a la realización de este tipo de trabajos donde la naturaleza de estos espacios no permite una adecuada ventilación, ni evacuación de los gases. De esta forma, el uso de este tipo de equipos optimiza la seguridad del personal mientras ejecutan labores al interior.



9,1%

menos reclamos
de clientes

5,3

Nota general
de evaluación
del servicio*

207

talleres de
**Educación de
Consumo**

185mil

contactos
programa
"agua sana,
vida sana"

662.656

Clientes en todas las
comunas de la
Región de Valparaíso

63

Millones
asignados al fondo concursable
"Contigo en cada gota"

*Fuente: Estudio de Percepción del Cliente
de las Empresas Sanitarias, 2016

CAPITULO VII: USO SOSTENIBLE DEL AGUA

G4-DMA

A lo largo del presente reporte, hemos informado sobre la manera en que gestionamos nuestros procesos para procurar la sostenibilidad de uno de los recursos más escasos en la actualidad. De la misma manera, desarrollamos iniciativas para que nuestros clientes y la comunidad, sean cada día más conscientes de esta situación y hagan uso racional de este elemento.

Mantenemos una retroalimentación fluida con clientes y comunidades a través de nuestras oficinas y otras plataformas que reciben sus inquietudes y reclamos. Con esta información, desarrollamos planes de mejora que esperamos sean retribuidos a través del cuidado del agua y las instalaciones.

Seguimos trabajando en el Programa de Mejoramiento de Redes, orientado a disminuir los eventos de discontinuidad del servicio de agua potable y obstrucciones de aguas servidas, lo cual permitirá reducir el número de clientes afectados y elevar su satisfacción.

Asimismo, avanzamos en el programa de atención frente a estos eventos; y hemos rediseñado el Modelo de Servicio de Atención del Cliente, con estrategias para cada segmento.

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

Entregamos nuestro servicio de agua potable a todos los habitantes de la Región de Valparaíso sin distinción, por ello, nuestros clientes son a la vez, nuestra comunidad. Este grupo también lo integran autoridades reguladoras y fiscalizadoras, regionales y provinciales.

Nuestra prioridad es la confianza de los clientes. Por esto, contamos con un plan de contingencia frente a distintos eventos y no escatimamos esfuerzos en reparar cualquier daño causado.

Gracias a ello, hemos generado una revisión de los procesos de emergencia y operativos, de lo cual derivaron proyectos estratégicos que se enmarcan en la nueva ruta, lo cual asegura un servicio con los más altos estándares de seguridad

MEJORAMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS

G4-PR1

Optimizar los niveles de satisfacción de nuestros clientes es una prioridad para nosotros, por ello, hemos generado canales externos de recaudación, a través del sitio web institucional, a fin de extender las opciones de pago. Así, las oficinas comerciales se focalizan en atender los requerimientos, consultas y reclamos de los clientes.

También hemos abierto nuevas sucursales, para abarcar una mayor cantidad de usuarios y dar una respuesta rápida y efectiva a sus necesidades. Adicionalmente, se encuentran disponibles un canal telefónico, oficina virtual y canal escrito (correo electrónico y buzón ubicado en las oficinas comerciales).

La gestión de riesgo corporativo considera los riesgos asociados a todos los procesos definidos en la cadena de valor y esta gestión, a su vez, contempla la prestación del servicio y la generación de productos teniendo en cuenta la definición de planes de mitigación que permitan reducir los riesgos y por ende mejorar el proceso. El análisis abarca el 100% de nuestros productos y servicios.

En esta línea, **se evidencia la disminución de los reclamos en un 9,1% en relación al año 2015, debido a la mejora en los procesos de gestión comercial y de atención a clientes.** Estos se refieren principalmente al reparto de boletas, corte y reposición y lectura de medidores.

Los requerimientos y consultas son las acciones más recurrentes de nuestros clientes en las oficinas. Durante 2016 experimentaron una baja de 2,5% y 15,9%, respectivamente.

Los motivos de consultas operacionales más frecuentes son: problemas en arranque sin discontinuidad del servicio (llaves de paso, conjunto collar, varales), obstrucción en el sistema de recolección de aguas servidas sin afloramiento, obstrucción en el sistema de recolección de aguas servidas con afloramiento y cámaras y/o tapas colector.

A continuación presentamos el detalle del número y tipo de atenciones en oficina durante 2016:

Tipo de Atención	2014	2015	2016	Variación
Consulta	277.633	277.633	277.633	-15,9%
Reclamo	44.154	46.565	42.331	-9,1%
Requerimiento	192.932	190.477	185.734	-2,5%
Emergencias	90.143	94.787	94.448	-0,4%
TOTAL	604.862	548.335	504.627	-8%

Fuente: Esvál

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES G4-PRS

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) elabora anualmente una encuesta que busca medir el grado de satisfacción que experimentan los clientes del servicio sanitario para cada empresa concesionaria y a nivel general país.

Durante 2016, se dieron a conocer los resultados de la encuesta aplicada el año anterior, donde obtuvimos una nota general de 5,3; prácticamente similar a la obtenida el año 2014 cuando se registró

un 5,4 y sobre la media de la industria nacional, que fue de 5,1.

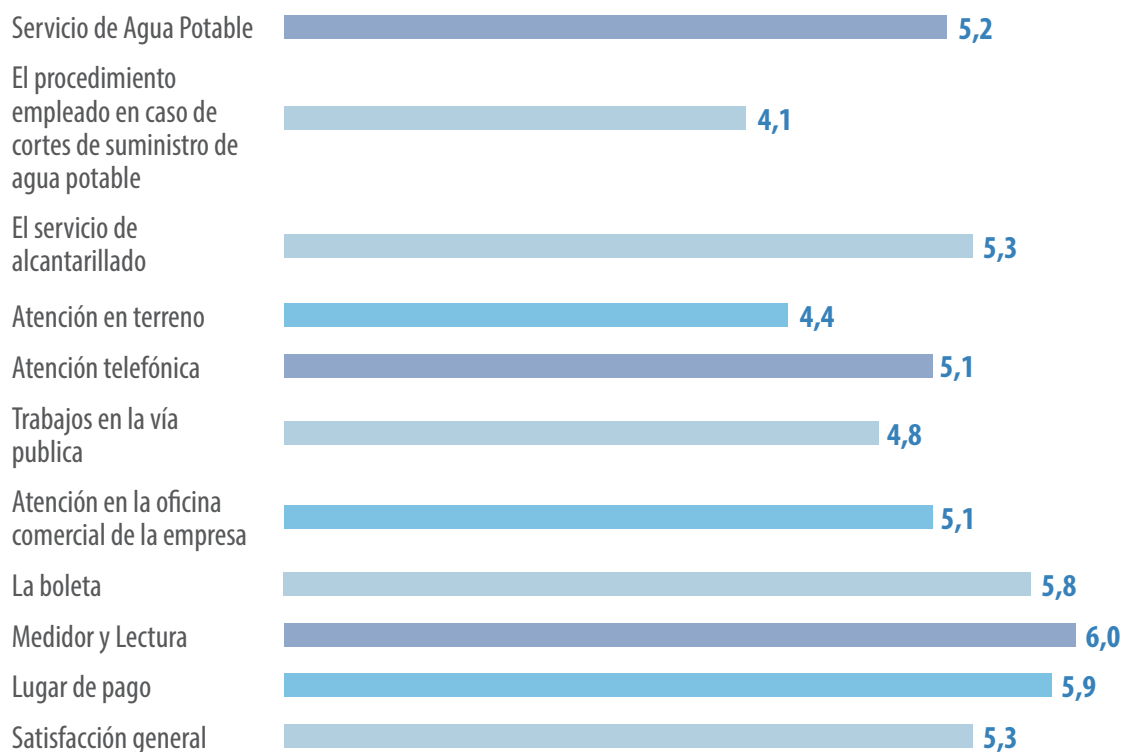
Es así, como el Índice de Satisfacción general obtenido por nuestra empresa fue de 30,6%, lo cual nos sitúa en el lugar número 12 entre las 27 empresas que conforman el ranking de sanitarias que elabora el organismo estatal.

En términos de evaluación por procesos, en el gráfico se puede apreciar que los aspectos mejor evaluados fueron “Medidor y lectura”, con una nota 6.0, le sigue, “Lugar de pago”, con un 5,9; “la Boleta” con un 5,8; y “Servicio de alcantarillado” con nota 5,3.

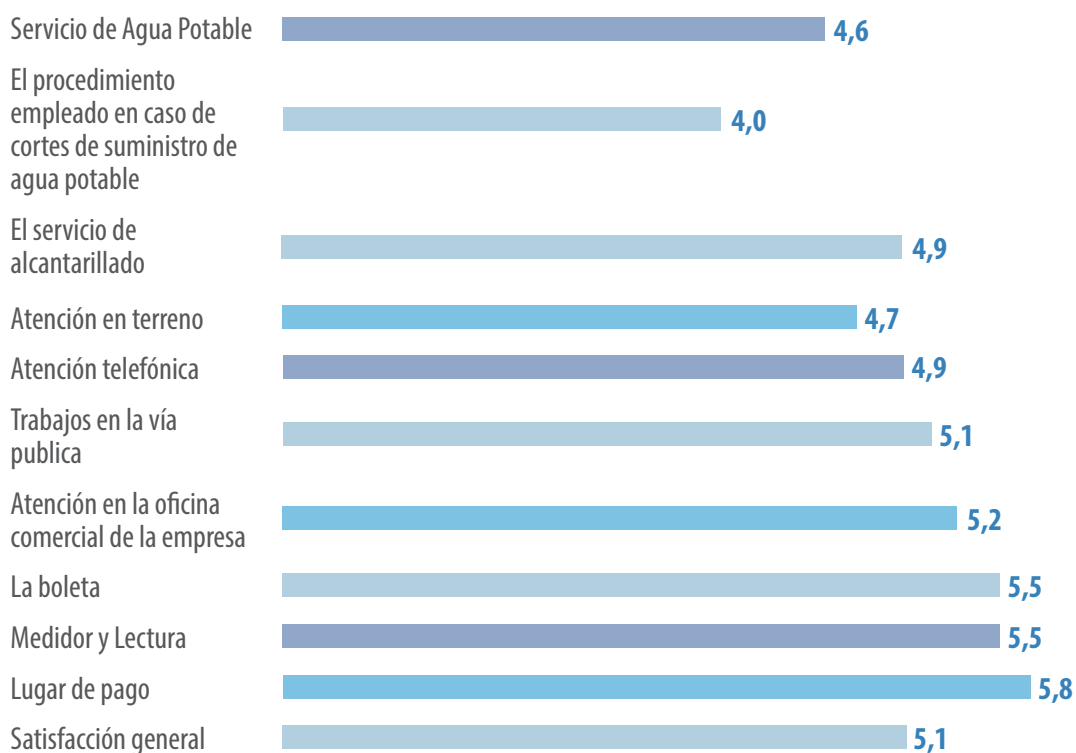
A nivel de la industria, la evaluación de esos temas fue de 5,5; 5,8; 5,5; y 4,9, respectivamente, lo que demuestra que el nivel de satisfacción de nuestros clientes en esos aspectos, está por encima de la media nacional.

En el otro lado, nuestros aspectos peor evaluados fueron “Procedimientos empleados en caso de cortes de suministro de agua potable” con un 4,1; “Atención en terreno”, con un 4,4; y “Trabajos en vía pública”, con un 4,8, muy cerca de la calificación a nivel de industria, donde fue de 4,0; 4,7; y 5,1, respectivamente.

Calificaciones por Procesos Esvál



Calificaciones por Procesos Sector Sanitario



Multas Significativas

G4-PR9, G4-EN29, EN-34

Durante 2016, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) nos aplicó siete multas significativas. A continuación mostramos una tabla con el detalle de la sanción, el monto y en qué proceso judicial se encuentra:

Nº	Descripción	Monto	Estado
1	Incumplimiento efluentes PTAS Llay Llay (año 2014, cursada en 2016)	60 UTA	Reclamada judicialmente
2	Incumplimiento calidad efluentes PTAS PR-023-001 (años 2014-2015, cursada en 2016)	61 UTA	Reclamada judicialmente
3	Derrame de aguas servidas estero Limache (año 2015, cursada en 2016)	40 UTA	Recurso de reposición pendiente
4	Cortes no programados (año 2014, cursada en 2016)	67 UTA	Reclamada judicialmente
5	Falta a la calidad agua potable en Quillota (Nitratos) y por olor y sabor agua potable Concón (cursada en 2015)	75 UTA	Recurso de reposición pendiente
6	Cortes no programados (año 2015, cursada en 2016)	171 UTA	Recurso de reposición pendiente
7	Incumplimiento compromisos por bajas presiones en Viña del Mar, Los Andes, San Antonio (2016)	105 UTA	Recurso de reposición pendiente

INICIATIVAS PARA EL USO SOSTENIBLE DEL AGUA

G4-S01

Desarrollamos una serie de iniciativas orientadas a nuestros clientes, con el fin de fomentar la valoración del recurso, capacitarlos, apoyarlos en el pago de sus cuentas o en la asignación de un subsidio estatal de manera que regularicen su consumo y evitar el endeudamiento. Algunas de estas actividades son:

Programa “Al Día con Esvál”:

Desde hace más de una década, en Esvál hemos desarrollado el programa “Al Día”, destinado a fomentar el hábito del pago mensual del servicio de agua potable y alcantarillado en los clientes de sectores vulnerables de la Región de Valparaíso.

Para lograr este propósito, se contempla la suscripción de convenios con clientes deudores, a fin de regularizar el pago de sus cuentas, cuando el retraso es superior a seis meses. Para ello, se considera su situación económica, el cliente repacta su deuda en cuotas acordadas, y si tiene una buena conducta de pago, la deuda total se llega a reducir hasta en un 50% del monto adeudado.

Con el objetivo de que los clientes no vuelvan a caer en mora y tomen conciencia de la importancia de cuidar el agua, el programa contempla el desarrollo de talleres de “Educación de Consumo”, cuya asistencia es condición para poder suscribir el convenio de pago.

Estos talleres son realizados por técnicos que, en coordinación con las juntas de vecinos, explican la operación del sistema, generalmente en sus sedes vecinales. Los contenidos apuntan a generar conductas que favorezcan un uso más eficiente del servicio, tales como la descripción de los procesos de entrega del servicio, derechos y obligaciones del cliente, y buen uso del servicio de agua potable y alcantarillado, además de explicación de tarifas y boletas.

En 2016 se realizaron 207 talleres de Educación de Consumo, en tanto que en 2015, se habían realizado 432.

Junto con ello, en estas instancias se capacita a los clientes que cumplan con las condiciones requeridas para postular al beneficio social otorgado mediante la Ley de Subsidio al Consumo de Agua Potable y Uso de Alcantarillado.

A continuación presentamos el número y estado de los clientes respecto de este beneficio. Los clientes caducados, no cumplieron con el convenio; los clientes vigentes: continúan en convenio; y los clientes terminados: cumplieron con el convenio.

Programa “Al día con Esvál”	Nº Clientes 2015	Nº Clientes 2016
Caducados	2.295	2.383
Vigentes	3.924	3.186
Terminados	511	566

Curso de Instalaciones Sanitarias para mujeres

Como parte de nuestro compromiso con la comunidad y el desarrollo de la Región de Valparaíso, en noviembre de 2015, iniciamos el primer programa de capacitación en instalaciones sanitarias para mujeres.

La iniciativa, desarrollada en conjunto con el Sernam, permitió que en abril de 2016, con la presencia de la Ministra de la cartera, Claudia Pascual, recibieran su certificado 17 jefas de hogar de localidades como Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quilpué, Villa Alemana y Casablanca.

Con esfuerzo, dedicación y compromiso, este grupo cumplió con 120 horas cronológicas de clases en el Centro de Formación Técnica de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (CFT UCE Valpo). Gracias a ello, adquirieron nuevas habilidades que les abrirán las puertas para ejercer un nuevo oficio, demostrando su potencial.

Acuerdo con Universidad de Valparaíso

Mantenemos vigente un convenio marco de colaboración con la Escuela de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Valparaíso. Gracias a este acuerdo, con vigencia de 2 años, ambas partes nos comprometimos a promover el fortalecimiento de las relaciones institucionales; la elaboración de proyectos educacionales relacionados con la capacitación; la elaboración de tesis y prácticas profesionales; el desarrollo de proyectos de investigación, innovación y transferencia tecnológica; y la elaboración de propuestas para el desarrollo estratégico de ambas instituciones y sus entornos territoriales

Subsidios para familias vulnerables

El Estado de Chile entrega un subsidio de agua potable y alcantarillado a nuestros clientes más vulnerables, el cual consiste

en el pago de una parte de la cuenta mensual de agua, con un límite de consumo mensual de hasta 15m³.

Para acceder a este beneficio es requisito tener la cuenta al día, por lo que la participación de nuestros clientes morosos en el “Programa al Día” es una oportunidad para regularizar su situación, hacer un buen uso del servicio y así como acceder y mantener este subsidio.

A continuación, presentamos el número de los subsidios disponibles, asignados y facturados durante 2015 y 2016:

Esvál	2015	2016
Subsidios disponibles	99.244	99.242
Subsidios asignados	93.219	94.959
Subsidios facturados	92.960	94.682

Relacionamiento Comunitario

G4-S01

La Gerencia de Personas y Asuntos Corporativos es la responsable de gestionar la relación con la comunidad, a fin de acercar el quehacer de la empresa a la población y fomentar relaciones de confianza.

Desarrollamos un modelo de relacionamiento comunitario que hemos construido a través de más de 14 años con el programa “Agua sana, vida sana”, que se ha transformado en un espacio de encuentro para transmitir y recoger las inquietudes y percepciones de los grupos sociales.

Esta campaña contempla una serie de áreas de intervención, tales como educación, salud, puntos de información a domicilio, diálogo y participación con la comunidad, así como intervenciones en situaciones de crisis.

Durante el 2016 realizamos más de 1.400 actividades que nos permitieron contactar a más de 185.260 personas, a través de instancias educativas, como talleres de uso eficiente del recurso hídrico y nuestra obra de teatro “Las Maravillas del Agua”, reuniones con la comunidad para revisar distintas temáticas, participación en eventos recreativos, deportivos y culturales, además de visitas a centros de salud, ferias y puerta a puerta.

Considerando que pasamos por una coyuntura difícil en cuanto a la disponibilidad del recurso hídrico, en 2016 visitamos el 100% de las comunas que forman parte de nuestra área de concesión, con el

fin de transmitir el mensaje del cuidado y uso responsable del agua a través de reuniones ampliadas, talleres con dirigentes, visita a colegios donde “Las Gotitas” tuvieron un rol esencial, y diversas instancias de participación con la comunidad.

Educación

Nuestro trabajo en educación está orientado a los estudiantes de establecimientos educacionales, principalmente del nivel pre-escolar, primer y segundo ciclo básico. A través de una entretenida obra, llena de música y juegos, “Las Gotitas” enseñan a los niños y niñas todas las buenas prácticas que pueden desarrollar en términos de higiene, beneficios del consumo de agua, compromiso con el medio ambiente y su entorno, entre otros conceptos que se fomentan.

También visitamos centros de adultos mayores, de madres y organizaciones sociales con talleres educativos sobre el uso de los alcantarillados y los procesos de producción, entre otros.

Información puerta a puerta

Visitamos los domicilios de nuestros clientes para entregar información frente a acontecimientos relacionados con obras de mejoramiento, renovación de redes, cortes de suministro y otros aspectos que puedan ser relevantes tanto para nosotros como para la comunidad.

Salud

Informamos a la comunidad sobre los beneficios del agua para que se reconozca su importancia en la salud y calidad de vida de la población.

Con “Las Gotitas” y nuestro equipo de colaboradores sociales visitamos hospitales, consultorios, departamentos de salud y asistimos a eventos educativos, relacionados con la promoción de la vida saludable.

Mesas de Trabajo y Reuniones con la Comunidad

Organizamos continuamente reuniones y mesas de trabajo con las Uniones Comunales de las Juntas de Vecinos (UNCOS) y otras organizaciones sociales. Cada una de nuestras asistentes sociales tiene asignado un sector territorial, lo cual ha favorecido la generación de redes de colaboración con las juntas de vecinos, centros de madres y otras organizaciones de la comunidad.

Cultura, Entretención y Vida Sana

Así como promovemos buenos hábitos y una alimentación saludable, participamos en diversas actividades deportivas para fomentar la actividad física, a través de patrocinios y puntos de hidratación para los deportistas.

Con la ayuda de las “Las Gotitas”, refrescamos y alentamos a los participantes de las actividades como corridas familiares, competencias de bicicross, cicletadas y campeonatos de voleibol, entre otras.

También buscamos acercar la música y la cultura a las comunidades, para lo cual invitamos a dirigentes sociales a participar de conciertos y presentaciones de conjuntos musicales.

A continuación mostramos el detalle de las actividades y número de contactos realizados durante 2016:

Número de Contactos Programa “Agua Sana, Vida Sana”

Provincia	Área Comunitaria	Área Educación	Puerta a Puerta	Total Contactos
Gran Valparaíso	85.472	34.172	238	119.882
Quillota	16.161	14.945	37	31.143
San Felipe - Los Andes	2.357	5.012	40	7.409
Litoral Sur	12.314	14.380	134	26.828
	116.304	68.509	449	185.262

Número de Actividades Programa “Agua Sana, Vida Sana”

Provincia	Área Comunitaria	Área Educación	Puerta a Puerta	Total Contactos
Gran Valparaíso	439	240	37	716
Quillota	179	125	7	311
San Felipe - Los Andes	91	40	12	143
Litoral Sur	130	123	13	266
	839	528	69	1.436

Acciones con Bomberos

Durante 2016, y para colaborar con la prevención de siniestros que han azotado Valparaíso y otras comunas de la región, firmamos convenios de colaboración para la inspección y mantención de grifos con los cuerpos de bomberos de Viña del Mar, Concón, Limache, San Felipe, Los Andes y La Calera. Además entregamos tablets al Cuerpo de Bomberos de Valparaíso para la inspección y monitoreo de grifos; e instalamos “super grifos” de alta capacidad (dobles), conectados a una matriz de agua potable de alta presión en sectores de la ciudad-puerto.

Fondo Concursable “Contigo en cada Gota”

Dirigido a todas las organizaciones sociales y comunitarias, sin fines de lucro y que operan en las comunas que forman parte de nuestra área de concesión.

Durante el periodo del presente reporte se concretaron los 39 proyectos adjudicados el año anterior, que en suma significaron un monto total de \$63.000.000, que han permitido concretar las ideas e iniciativas creadas por la propia comunidad.

TABLA DE INDICADORES GRI-G4

Indicador	Descripción	Página
1	Estrategia y análisis	
G4-1	Declaración del responsable principal de la toma de decisiones de la organización. (Mensaje)	6
2	Perfil de la organización	
G4-3	Nombre de la organización.	8
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	8
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	8
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización.	Solo en Chile
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	11
G4-8	A qué mercados sirve. Tipos de clientes.	9
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	20
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	29
G4-13	Cambio significativo durante periodo de análisis.	ninguno
G4-15	Cartas, principios e iniciativas externas.	14
G4-16	Lista de asociaciones en las que participa.	13
3	Aspectos materiales y cobertura	
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar los contenidos.	23
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de contenidos de la memoria	23
G4-20	Indique la cobertura de cada aspecto material.	24
G4-22	Reformulación de información en memorias anteriores.	2 y 22
G4-23	Cambio significativos de la información en memorias anteriores.	2 y 22
4	Participación de los grupos de interés	
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización.	25
G4-25	En que se basa la elección con los grupos de interés con los que se trabaja	25

G4-25		25
G4-26	Enfoque de la organización respecto a la participación de grupos de interés.	25
G4-27	Cuestiones y problemas claves surgidos de la participación de grupos de interés.	25
5	Perfil de la Memoria	
G4-28	Periodo de la memoria.	2
G4-29	Fecha de la última memoria.	2
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	2
G4-31	Punto de contacto.	3
G4-32	Qué opción "en conformidad" se ha elegido, índice GRI, Informe de Verificación.	2
6	Gobierno	
G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	11
7	Ética e Integridad	
G4-56	Valores y principios y normas de la organización.	19
G4-57	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	19
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	19
Indicadores de Desempeño		
	Desempeño económico	
DMA	Metas y Desempeño Políticas Información Contextual Adicional	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	39
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	28, 29 y 40
EC3	Cobertura de las obligaciones de su plan de prestaciones	49

EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	50
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	45
EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales.	43
Desempeño Social: Prácticas laborales		
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etéreo, sexo y región.	46
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	46,47,48
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el fuero por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.	49
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral (Comités paritarios)	61
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	51
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o riesgo elevado de enfermedad profesional.	51
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	49
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	49
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	49
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	50
LA12	Composición de órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	45

LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	46
Desempeño Social: Prácticas laborales		
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	20
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	20
HR5	Identificación de centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	20
HR6	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	20
Desempeño Social: Sociedad		
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	
SO1	Porcentajes de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local.	56 y 57
SO3	Número y porcentaje de centros en los que se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	20
SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	55
Desempeño Social: Responsabilidad sobre el Producto		
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	

PR1	Porcentaje de categorías de productos o servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	53
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	54 y 55
PR8	Número de reclamaciones fundamentales sobre la violación a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	20
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	55
	Desempeño Medioambiental	
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	
EN3	Consumo energético interno.	34
EN5	Intensidad Energética.	34
EN6	Reducción del consumo energético.	34
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	29 y 30
EN8	Captación total de agua según la fuente.	29, 30 y 31
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	30
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	31 y 32
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	32 y 33
EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero (alcance I).	35
EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (alcance II)	35
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance III).	35
EN19	Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero.	35
EN21	Nox, Sox y otras emisiones atmosféricas significativas.	35
EN22	Vertido total de agua, según su calidad y destino.	31 y 32
EN23	Peso total de los residuos, según el tipo y método de tratamiento.	36
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	32
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	36
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación ambiental.	55
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	40 y 41
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	55