



— Reporte de — Sostenibilidad 2017



SOBRE ESTE REPORTE

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

Damos a conocer por décimo primer año consecutivo la gestión sustentable de EsvaL durante el año 2017, abordando las gestión económico-financiera, social y medioambiental, comparativa a 2016 e incluyendo años anteriores para demostrar tendencias en la mayoría de los indicadores.

De esta manera, buscamos informar a todos nuestros grupos de interés y actores relevantes de la industria sanitaria, sobre los aspectos más importantes de nuestra operación que los afectan a ellos y a 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 a cargo de 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 a la vez, la séptima 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.



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

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

Evolución del Regulador en Chile

En junio 2015, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) 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

Email: cgadaleta@esval.cl

Dirección: ESVAL S.A. Cochrane 751, Valparaíso

Teléfono: 32-220 9329



—Reporte de— Sostenibilidad 2017

TABLA DE CONTENIDO

Mensaje del Gerente General	4	Olores	33
Capítulo I. Somos Calidad de Vida	5	Residuos	33
Nuestra Empresa	5	Ruidos	34
Gobierno Corporativo	7	Capítulo V: Crecimiento e Inversiones	35
Integración EsvaL y Aguas del Valle	7	Resultados Financieros	35
Misión, Visión, Valores	8	Inversiones	36
Directorio y Ejecutivos	8	Pérdida de Agua	37
Asociaciones e Iniciativas Voluntarias	10	Plan de Modernización de Abastecimiento	38
Premios y Reconocimientos	11	Capítulo VI: Nuestras Personas	40
Capítulo II. Nuestra Visión de la Sostenibilidad	12	Diversidad	40
Objetivos Estratégicos de VIVA	12	Brecha Salarial	42
Ejes Estratégicos	13	Beneficios Laborales	42
Avances y Planificación al 2023	14	Protección a la Maternidad	44
Ética e Integridad	15	Acuerdos con Sindicatos	44
Certificación del Modelo de Prevención de Delitos	16	Gastos en Prestaciones	44
Abriendo Espacios para la Inclusión	16	Capacitación	45
Libertad Sindical	17	Franquicia Tributaria	45
Capítulo III. Nuestros Temas Relevantes	18	Evaluaciones de Desempeño	45
Validación de Temas Materiales	19	Seguridad	46
Participación y Comunicación con Nuestros Grupos de Interés	21	Comités Paritarios	46
Capítulo IV. Eficiencia y Gestión Ambiental	23	Capítulo VII: Uso Sostenible del Agua	49
Condiciones Meteorológicas e Hídricas	23	Clientes, Comunidad y Autoridades	49
Nuestros Procesos	25	Mejoramiento de Nuestros Servicios	49
Ciclo Hidrológico del Agua	29	Multas Significativas	51
Biodiversidad	29	Iniciativas para el Uso Sostenible del Agua	51
Política y Gestión Ambiental	30	Relacionamiento Comunitario	53
Prevención de la Contaminación	32		



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL GRI G4-1

Me complace presentar nuestro undécimo Reporte de Sostenibilidad EsvaL 2017, un documento exhaustivo, que da muestra de nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, involucrando a todos los actores relacionados con nuestro quehacer diario.

Las condiciones climáticas fueron positivas durante 2017, pero no suficientes para cambiar la situación de sequía en la que nos encontramos desde hace una década. Sin embargo, gracias a nuestra Ruta Estratégica, entregamos un servicio de calidad a nuestros 629 mil clientes de la Región de Valparaíso y experimentamos un nivel de cumplimiento sobre el 96% de los indicadores de desempeño.

Para conseguirlo, en 2017, invertimos \$40.341 millones en renovación, mejoramiento, ampliación de redes y conducciones de agua potable y aguas servidas; y seguiremos en esa senda con un plan que considera una inversión sobre los \$333.153 millones para el periodo 2017-2021.

Son datos positivos que presentamos en detalle en este reporte, el cual fue elaborado de acuerdo a la pauta del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4, que utilizan las más grandes compañías del mundo y contiene aspectos tanto económicos, como sociales y ambientales de nuestra gestión.

Este documento llega en un momento clave. En noviembre de 2017, comenzamos un nuevo proceso de planificación estratégica que será nuestra ruta hacia el 2023. Para ello, hemos recogido los aprendizajes de años anteriores, siempre enfocados en entregar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes, potenciando la eficiencia de nuestros procesos.

En esta tarea, desarrollamos una serie de encuentros titulados “Camino hacia una estrategia centrada en el cliente”: instancias de sensibilización para líderes de nuestra compañía y de nuestras empresas contratistas, con el objetivo de construir y promover una mirada única que llegue a todos y cada uno de los miembros de la organización.

Creemos que fomentar una visión común es la única manera de asegurar la satisfacción de nuestros clientes; y con ello, la sostenibilidad del negocio.

En este proceso ha sido fundamental nuestro equipo de trabajo. Somos una organización formada por 634 personas, donde el 27% son mujeres, y nos caracte-

rizamos por valorar la diversidad en cuanto a género, edad, origen y antigüedad en la compañía.

Contamos con gran variedad de beneficios para nuestros colaboradores y ponemos especial énfasis en las mujeres y madres trabajadoras. Velamos por una segura reincorporación al trabajo y les brindamos el mayor apoyo posible en su proceso de lactancia y crianza.

También nos importa ser una organización inclusiva. Durante 2017, comenzamos a trabajar en el desarrollo del programa “Abriendo Espacios”, destinado a integrar personas en situación de discapacidad, junto con generar instancias que contribuyan a su desarrollo personal y profesional, así como también, convertirnos en una empresa accesible.

Por otro lado, seguimos trabajando con nuestros clientes y la comunidad para fortalecer el uso racional del agua. Reducir los niveles de pérdida es un tema prioritario, considerando que hay tantos lugares donde este recurso es insuficiente.

En 2017, promovimos el buen uso del recurso en el 100% de nuestra área de concesión, siempre con la ayuda de nuestras Gotitas, quienes tienen como misión concientizar a los habitantes de la Región de Valparaíso en la importancia del agua en todas las áreas del desarrollo humano.

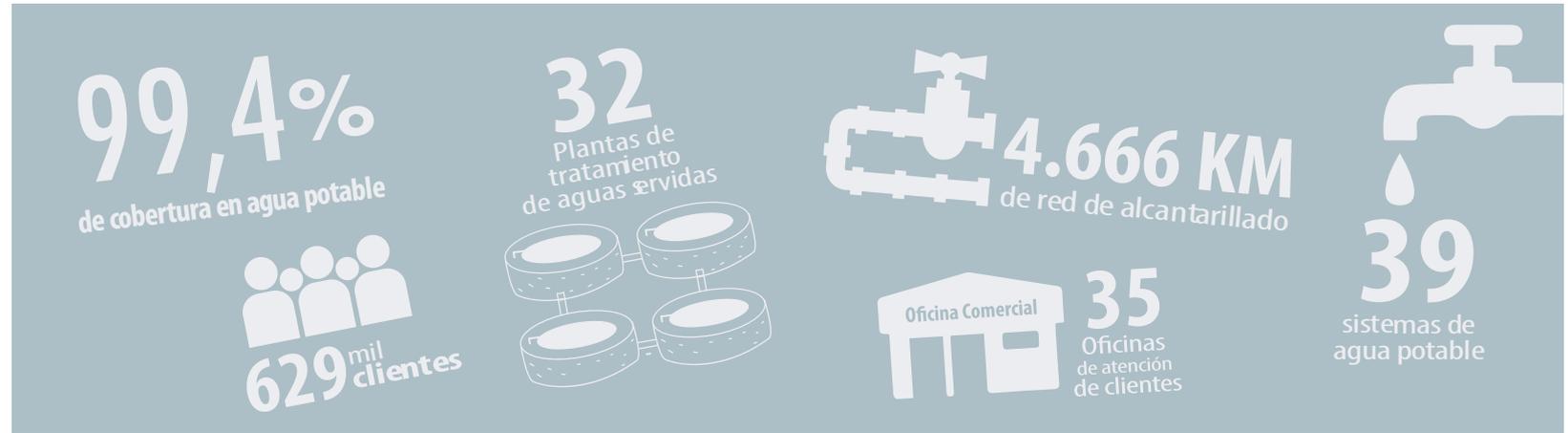
Nuestra misión no es fácil. Trabajamos sobre un recurso escaso debido al cambio climático y su uso intensivo; por lo tanto, es muy valorado en todo el mundo.

Por ello, usamos tecnologías que permiten darle el uso más racional posible, reutilizándola, purificándola, previniendo eventos de corte, mejorando la infraestructura, invirtiendo en nuevas fuentes para asegurar el suministro, sin comprometer el desarrollo de las generaciones futuras.

Queremos superar las expectativas de nuestros clientes y para eso trabajamos día a día de manera planificada, con metas estrictas que cumplimos con rigor. El presente documento es una muestra de ello. Les invitamos a revisarlo y a dialogar con nosotros.

Afectuosamente,

José Luis Murillo C.
Gerente General.



CAPÍTULO I. SOMOS ESVAL

G4-3, G4-4, G4-5

NUESTRA EMPRESA

Somos una organización formada por 634 personas que funciona sin descanso para llevar agua potable a los hogares de más de 600 mil personas.

Producimos y distribuimos este importante recurso a través de 4.666 kilómetros de cañerías que hemos ido ampliando a través de los años, de acuerdo a nuestros planes de expansión. Además recolectamos, tratamos y nos encargamos de la disposición final de aguas servidas, de acuerdo a lo que establece la ley chilena, y basados en el principio de la sustentabilidad del agua y los recursos.

Nuestra aspiración permanente es contribuir a la calidad de vida de todos los clientes que habitan en nuestra área de concesión en la Región de Valparaíso. A través de inversiones en redes de alcantarillado y agua potable hemos logrado llegar a las localidades más alejadas, para entregar este vital elemento.

A continuación damos a conocer la extensión de nuestra área de cobertura en la Región de Valparaíso:



Ampliación de nuestra cobertura G4-8

Atendemos al 99,4% de la población de nuestra zona de cobertura, lo cual representa a un total de 629.202 clientes y 1.689.192 personas en la Región de Valparaíso.

Durante 2017, ampliamos nuestra cobertura al sector urbano de Fundo El Rincón de Villa Alemana y al sector urbano El Alba de Quillota.

También continuamos con nuestro proyecto iniciado el año 2016, para extender nuestro servicio de abastecimiento de agua potable a Maitencillo y Loncura y beneficiar así, a 11 mil hogares que no contaban con servicio de agua potable ni de alcantarillado. En Maitencillo avanzamos a la etapa de ingeniería básica y en Loncura avanzamos en la instalación de redes secundarias.

En Punta de Tralca pusimos en marcha la construcción de redes primarias y secundarias; y a partir de 2018, implementaremos el “Plan de Incorporación de Clientes de Alcantarillado”, por parte del Departamento de Nuevos Clientes.

Asimismo, ratificamos el convenio con la Ilustre Municipalidad del Tabo para incorporar a la concesión, los sectores de Chépica y Santa Margarita, lo que permitirá concretar un proyecto de construcción de una planta de elevación, un estanque, además de redes primarias que beneficiarán a más de 16.000 personas y cuyo inicio se proyecta para el 2018.

Es así que, durante 2017, los clientes de agua potable que atiende Esvál crecieron en un 2,45%. En tanto que los de alcantarillado, en un 2,67%, tal como lo muestra la siguiente tabla:

ESVAL	2016	2017
Población urbana abastecida	1.658.278	1.697.331
Clientes agua potable	614.147	629.202
Clientes alcantarillado	562.540	577.556
Cobertura agua potable (%)	99,90%	99,90%
Cobertura alcantarillado (%)	93,80%	93,89%

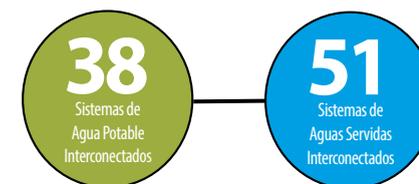
Infraestructura

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

Sistemas Productivos



Sistemas interconectados Abastecidos/Tratados



Principales sistemas productivos de agua potable

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

Fuente: Esvál

Principales sistemas de tratamiento de aguas servidas

Sistema productivo	Dirección
Loma Larga	Loma Larga s/n Playa Ancha
Dos Norte	1 Norte 275, lote 9
Quillota	Camino troncal

Fuente: Esvál

Oficinas de atención clientes

Durante 2017, al igual que el año anterior, nuestra empresa contó con 35 oficinas comerciales, localizadas en todas las comunas de la Región de Valparaíso.



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

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 abrirnos al proceso de incorporación de capital privado por medio de un proceso de licitación.

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

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

INTEGRACIÓN ESVAL Y AGUAS DEL VALLE

Entregar mejores servicios, contribuir a la calidad de vida de nuestros clientes y solucionar aquellos problemas relacionados con el suministro de agua potable, son objetivos centrales de nuestra organización, lo cual solo podemos lograr a través de la eficiencia.

Por ello, estamos trabajando decididamente en el fortalecimiento de la integración de EsvaL y Aguas del Valle, lo que ha significado alinear nuestros procesos bajo un mismo modelo de gestión.

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

Asimismo, en la ruta estratégica 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”, hemos diseñado estrategias eficaces para mitigar los efectos de la escasez de agua y disminuir la vulnerabilidad de nuestros sistemas de abastecimiento de agua potable, cuyos avances se verán en el presente reporte.

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 y que han tenido excelentes resultados como veremos en las páginas del presente documento.

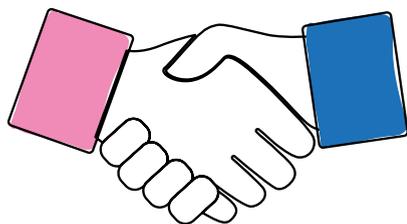
Cambios en la normativa sanitaria

Durante 2017, comenzó a regir la modificación a la normativa para los servicios sanitarios rurales, la cual busca fortalecer los sistemas de agua potable rural y la capacitación de los dirigentes sociales.

De esta manera, el convenio que manteníamos hasta ese año con la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) para apoyar el desarrollo de los sistemas de agua potable rural de la Región de Valparaíso, dejó de funcionar en forma gradual, y la labor realizada por EsvaL fue asumida por la Subdirección de Servicios Rurales, dependiente de la DOH.

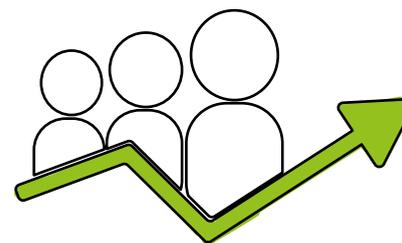
MISIÓN, VISIÓN, VALORES

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.

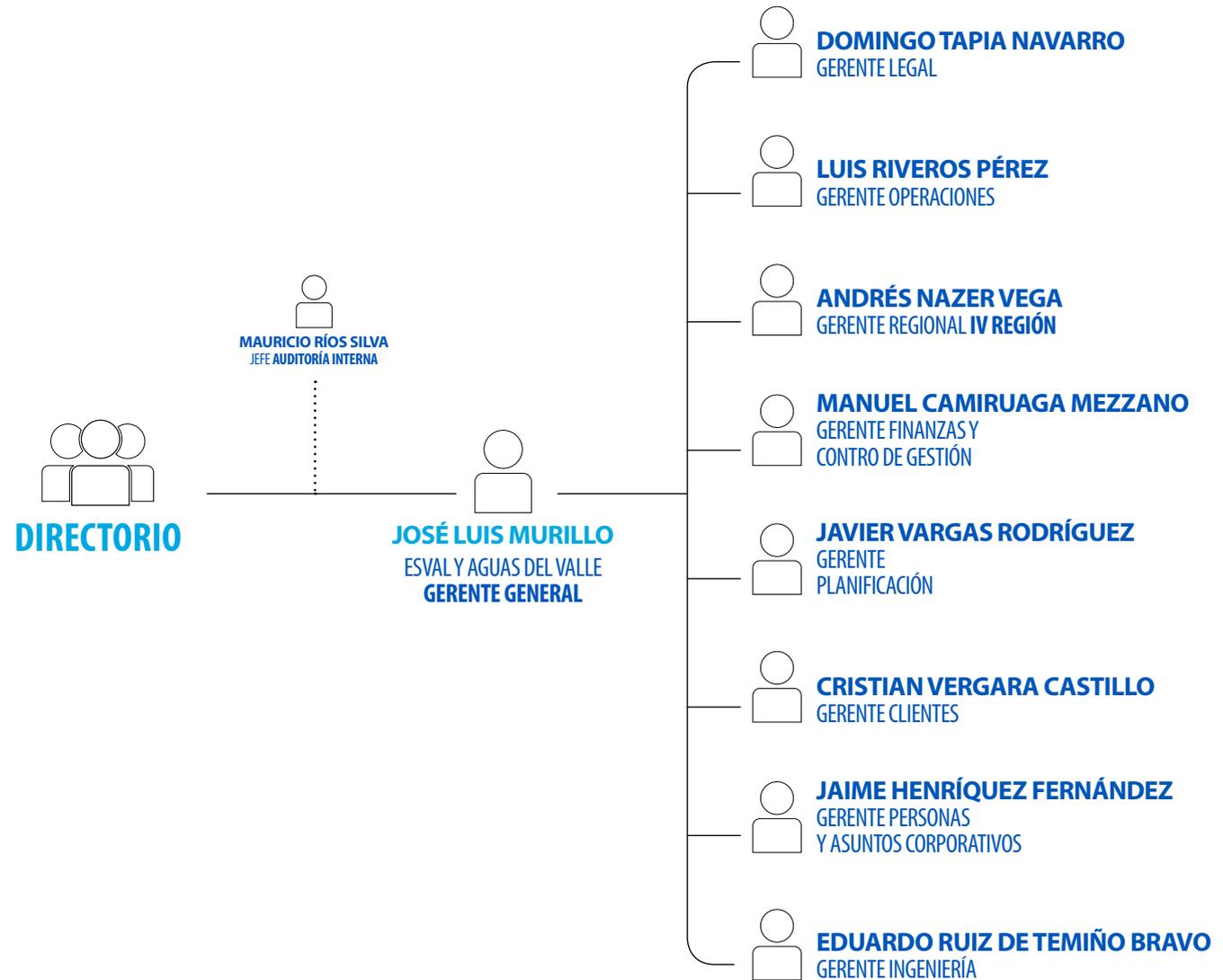
DIRECTORIO Y EJECUTIVOS

El Directorio de nuestra empresa estuvo formado en 2017 por los siguientes profesionales:

Cargo	Nombre	Profesión
Presidente	Jorge Lesser García Huidobro	Ing. Civil Industrial
Vicepresidente	Juan Ignacio Parot Becker	Ing. Civil Industrial
Directores	William Dale Burgess	B A (Accounting)
	John Elliott Kaye	Baa (Economy and Finance y BSC (Mayor Computer Science)
	Michael Niggli	Ing. y Máster en Ciencias Eléctricas
	Juan Pablo Armas Mac Donald	Ing. Civil Industrial
	Alejandro Ferreiro Yazigi	Abogado

ORGANIGRAMA

Presentamos el organigrama de nuestra empresa y los ejecutivos que ejercieron los cargos en 2017:



ASOCIACIONES E INICIATIVAS VOLUNTARIAS

G4-15, G4-16

Desde nuestros inicios hemos sido conscientes de que el trabajo mancomunado es el que da los mejores frutos. Por ello, avanzamos junto a diferentes asociaciones y organizaciones, en el logro de importantes objetivos como son la preservación, la mantención y distribución de los recursos.

Es así como el Vicepresidente de nuestro directorio, Juan Ignacio Parot Becker participa como Director Titular en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), mientras que nuestro Gerente General, José Luis Murillo y el Presidente de nuestro directorio, Jorge Lesser García- Huidobro, ejercen como Directores Suplentes de la misma organización.

A continuación presentamos un listado de las organizaciones en las que participamos durante 2017:



Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP)



Cámara Chilena de la Construcción, Región de Valparaíso



Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso



Universidad 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)

De la misma manera, 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.

Además, nuestra gestión está certificada internacionalmente con estándares de Gestión y calidad, a los cuales adherimos voluntariamente:



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



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2017, por segundo año consecutivo, recibimos el Premio Revolución Wellness, reconocimiento que se entrega a empresas e instituciones que fomentan prácticas permanentes hacia el bienestar integral de sus colaboradores en ámbitos como actividad física, alimentación, salud, beneficios y recreación, entre otros. Somos la única empresa regional que ha recibido este reconocimiento.

También fuimos merecedores del PR Awards en la Categoría Marketing Relacional, reconocimiento que entrega la carrera de Relaciones Públicas de DOUC UC a empresas destacadas en distintos ámbitos a nivel regional.



CAPÍTULO II. NUESTRA VISIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Durante 2017, seguimos avanzando hacia el futuro según la Ruta 2014-2018, la cual hemos denominado Viva y ha sido definida con el propósito de revitalizar nuestra organización, modernizar nuestra gestión y fortalecer una cultura de servicio.

Paralelamente y considerando que sólo queda un año para alcanzar las metas trazadas, en noviembre de 2017, dimos inicio al proceso de Planificación Estratégica para el periodo 2019-2023, recogiendo la experiencia que nos ha dejado la ruta actual, camino que ha tenido sus ajustes, pero cuyo norte ha sido inamovible: crecer y robustecernos como organización.

Para ello, durante el periodo reportado, desarrollamos una serie de encuentros, titulados “Camino hacia una estrategia centrada en el cliente”. Se trató de una serie de instancias de sensibilización orientadas a líderes de nuestra organización y de nuestras empresas contratistas con el objetivo de construir y fomentar una mirada única dentro de la compañía y para que ellos puedan transmitirlo a todos y cada uno de los miembros de la organización.

Creemos que fomentar una visión común es la única manera de que repercutamos directa y efectivamente en el usuario, asegurando su satisfacción y con ello, la sustentabilidad de la organización.

Hemos hecho un valioso esfuerzo en el análisis de las expectativas que nuestros clientes ponen en nosotros y estamos desarrollando herramientas objetivas que nos permitan responder de manera óptima a esas necesidades a través de proyectos de alto impacto.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE VIVA

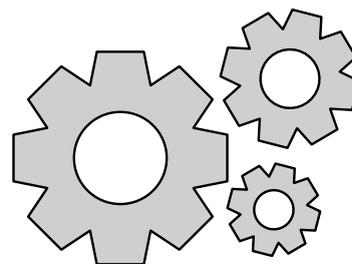
La ruta de VIVA hacia 2018, incluye 70 diferentes actividades, lideradas por las gerencias y orientadas a fortalecer nuestros procesos, mejorar la calidad del servicio, tener un rol más activo en el desarrollo de nuestras regiones y contar con una cultura organizacional basada en valores.

Asimismo, 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:



Crear **valor** sostenible.



Contar con procesos que aseguren la generación permanente de valor, cumplimiento normativo y desarrollo sostenible.



Superar las expectativas de nuestros **clientes, ente regulador, autoridades, y comunidad.**



Contar con personas que den lo mejor de sí mismas cada día, felices y orgullosas de formar parte de nosotros

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.

Cientes: 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.

5 Ejes Estratégicos



Avances y Planificación al 2023

En 2017, cumplimos cuatro años de la puesta en marcha de nuestro Plan de Desarrollo, en el cual experimentamos un avance de un 96,3% en los objetivos propuestos para ese año; muy similar al avance del año 2016, que fue de un 97,2%, y superior al 90% del 2015 y el 60% del 2014. En cuanto al avance de VIVA, este fue de un 66% en 2017.

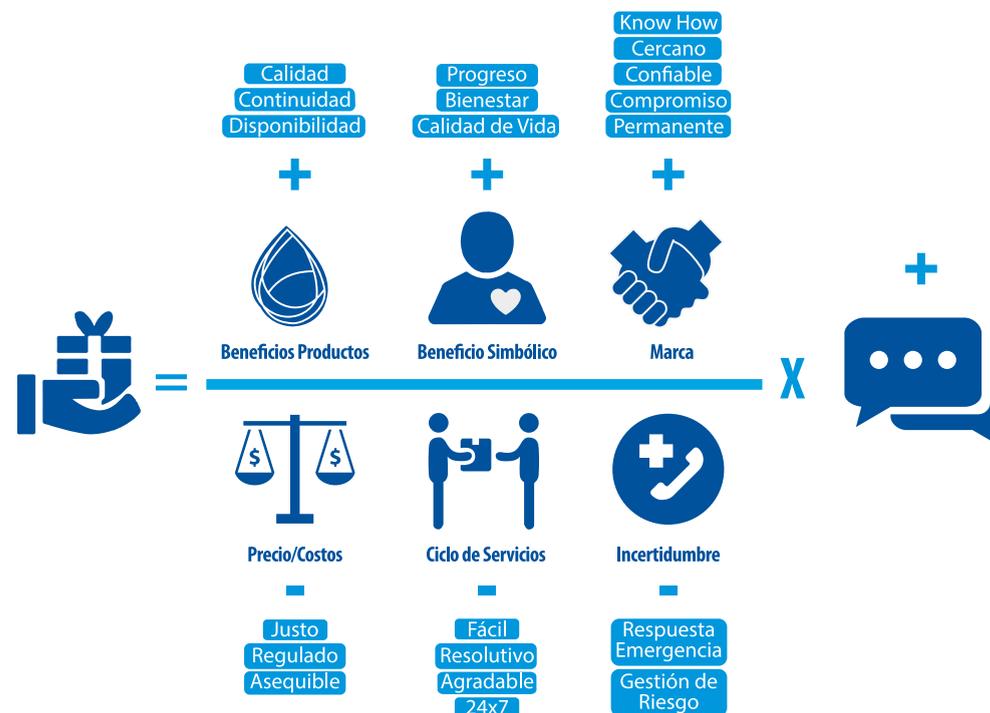
A través de cambios en la estructura de la organización, hemos fortalecido la orientación territorial, potenciando un mayor liderazgo de parte de los subgerentes zonales, tanto en las áreas de producción como en la distribución, tratamiento y atención al cliente.

Respondiendo a los cambios que ha venido experimentando la sociedad en los últimos años, donde encontramos un cliente más exigente y preocupado de todos los aspectos que involucra la operación de las empresas, desarrollamos a finales de 2017, una serie de talleres denominados “Camino hacia una estrategia centrada en el cliente” como punto de partida a la Planificación Estratégica de la Ruta 2019-2023.

A estos encuentros fueron convocados los líderes de nuestra organización y también los de nuestras empresas contratistas, para que conocieran la propuesta de valor y los niveles de desarrollo de la calidad de servicio de nuestra compañía, estableciendo esfuerzos conjuntos hacia esta nueva estrategia centrada en el cliente.

Nuestro objetivo es que los lineamientos de la organización lleguen a todos y cada uno de los miembros de nuestra organización y de nuestros socios estratégicos: los contratistas.

Crear una visión común de lo que queremos entregar es nuestro norte y para eso estamos desarrollando una nueva propuesta de valor hacia el cliente que incluye aspectos como la calidad, continuidad y disponibilidad del agua potable; el progreso, bienestar y calidad de vida de nuestros clientes; y el know how o expertise, la cercanía, confiabilidad y el compromiso de nuestros trabajadores y contratistas, lo cual, en conjunto, permitirá generar beneficios en los productos, beneficios simbólicos y de marca para los clientes, entre otros aspectos, tal como lo muestra el siguiente diagrama:



Asimismo, hemos desarrollado un modelo con Niveles de Desarrollo de la Calidad de Servicio, a través de una pirámide que ilustra que el aumento de la satisfacción de nuestros clientes es directamente proporcional a la suma de la eficiencia operacional, funcional y emocional, tal como se aprecia en el siguiente esquema:



ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-57

El compromiso, la eficiencia, la transparencia y la empatía son valores universales que forman parte fundamental de nuestro ADN. Cada una de nuestras acciones se caracteriza por un comportamiento ético que busca el beneficio de los miembros de nuestra organización, nuestros clientes, contratistas, proveedores y todos aquellos que son parte de nuestra operación, incluyendo el uso de nuestros recursos.

Aplicamos nuestros valores de la siguiente forma:

-Demostrando nuestro Compromiso con todos nuestros grupos de interés, en especial, con nuestros clientes, en el cumplimiento de nuestro trabajo.

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

-Siendo transparentes, incluso en situaciones que puedan comprometer nuestra reputación corporativa

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

Estos valores están plasmados en nuestro 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 el Gerente del Área que se encuentre involucrada en algún proceso de revisión. Además, existe un Comité Asesor de Ética, constituido por los miembros del Comité de Auditoría.

Este sistema funciona con canales de comunicación para recibir consultas y denuncias, para así prevenir situaciones que puedan dañar nuestra reputación o patrimonio. Estos canales van desde una plataforma web, www.integridadcorporativa.cl, correo electrónico del Coordinador General: gestiontransparente@esval.cl, una línea telefónica de denuncias corporativas y la comunicación directa con el Coordinador General de Ética.

Estos canales se utilizan cuando el colaborador 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 2017, recibimos 10 denuncias, dos menos que el año 2016. Todas 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.

CERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS GRI-S03, GRI-S04, GRI-S05

En 2017, logramos la Certificación del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de cohecho, lavado de activos y receptación, que habíamos implementado exitosamente el año anterior.

Este modelo permite seguir trabajando con transparencia y el mejor desempeño. Se trata de un esfuerzo importante, que busca dar garantías a nivel externo respecto de nuestras actividades y de riesgos de delitos que pueden materializarse.

El modelo considera la designación de un encargado de prevención de delitos, que tiene a cargo la gestión y administración, donde se contemplan cuatro acciones de difusión para informar a los equipos de trabajo, sobre aspectos de prevención, detección y respuesta. En nuestro caso, la persona llamada a liderar esta importante sección es Mauricio Ríos, jefe de Auditoría Interna, junto a su equipo.

En el periodo reportado, implementamos canales anónimos, capacitaciones para nuestros colaboradores, así como también instancias de explicación del modelo durante la inducción de nuevos ingresos. De esta manera, garantizamos que el desempeño de todos los integrantes se realice teniendo en cuenta lo que rige en la normativa y la ética.

Durante 2017, capacitamos en el modelo a los denominados trabajadores críticos, quienes corresponden al 17% de la dotación total. De esa cifra, al cierre de ese año, estuvieron capacitados el 98%. Consideramos trabajadores críticos a gerentes, subgerentes, jefes de departamento y quienes trabajan en APR, es decir, quienes, dadas sus funciones, están más expuestos a los riesgos que pudieran llevar a alguno de los delitos contemplados en la Ley 20.393.

Asimismo, informamos que durante el periodo del reporte no detectamos ningún caso relacionado a los delitos que aplica el modelo.

ABRIENDO ESPACIOS PARA LA INCLUSIÓN GRI-HR3, GRI-HR4, GRI-HR5

En nuestras instalaciones no existe el trabajo infantil, ni forzado. Respetamos la libertad sindical y cultivamos una cultura de no discriminación, por lo cual, en el 2017, al igual que en años anteriores no hemos recibido denuncias por estos temas.

Adherimos absolutamente a la Declaración de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y a 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.

La entrada en vigencia de la nueva Ley de Inclusión Laboral en abril de 2018, que mandata a las empresas de más de 100 trabajadores a contar con un 1% de personas en situación de discapacidad, nos plantea el desafío de avanzar hacia un cambio social que todos debemos apoyar para ser un país más justo e inclusivo.

En la Región de Valparaíso más de 260 mil personas se encuentran en estas condiciones, cifra que representa el 15% de la población regional, según el Estudio Nacional de la Discapacidad.

Estamos comprometidos con el desarrollo de la región y sus habitantes, por lo cual, la puesta en marcha de esta nueva ley significa una oportunidad para nosotros en términos de renovar nuestro compromiso con la comunidad.

En 2017, comenzamos a trabajar en el desarrollo del programa “Abriendo Espacios” destinado a integrar a personas en situación de discapacidad, junto con generar instancias que contribuyan a su desarrollo personal y profesional, así como también convertirnos en el mediano plazo en una empresa accesible.

Nuestro primer paso ha sido avanzar hacia una cultura más inclusiva, donde cada miembro de nuestra organización sea consciente de la actual realidad de la discapacidad en Chile.

También creamos el Consejo de Inclusión laboral y accesibilidad que coordinará y ejecutará acciones destinadas a disponer de plazas laborales, adecuar la infraestructura existente y articularnos con diversas instituciones para el logro de estas metas.

Realizaremos un programa robusto de cultura organizacional inclusiva, capacitaremos a nuestros equipos de trabajo en los aspectos importantes sobre la discapacidad en Chile. Además, prepararemos a nuestra Gerencia de Personas en procesos de selección y reclutamiento aptos para personas discapacitadas; trabajaremos para que nuestros principales edificios corporativos y todas nuestras oficinas comerciales cumplan con la normativa de accesibilidad universal, además de la confección de una política institucional sobre inclusión, diversidad y accesibilidad.

LIBERTAD SINDICAL

GRI-HR6

Junto con crear una cultura organizacional inclusiva, donde no haya espacio a la discriminación de ningún tipo, velamos por el cumplimiento de uno de los principales derechos de nuestros trabajadores, que es la libre asociación en sindicatos.

Es así como, durante el año 2017, un 66% de nuestros trabajadores Esval, estaba sindicalizado, porcentaje mayor al del año precedente que fue de un 47,65%.

Ambas cifras están muy por sobre la media nacional en Chile 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%.





CAPÍTULO III. NUESTROS TEMAS RELEVANTES

La definición de temas materiales es la etapa más importante en la elaboración de un Reporte de Sostenibilidad. Gracias a este proceso es posible identificar aquellos tópicos que son relevantes para la organización y sus partes interesadas, y a la vez, aquellos que no aplican o no tienen impacto en la operación ni en la calidad de vida de los distintos actores involucrados.

Es así como, siguiendo la metodología de GRI, durante el periodo 2017 hemos detectado 25 temas materiales a través de un exhaustivo proceso de identificación, el cual consideró seis pasos:

Estos son:





—Reporte de— Sostenibilidad 2017

I.- Revisión de documentos:

Comenzamos con una revisión completa de documentos como memorias financieras, reportes anteriores, hojas de ruta, políticas y procedimientos internos, estudios de percepción, publicaciones internas, reportes de prensa, y otros reportes del sector sanitario nacional e internacional con el fin de seleccionar aquellos temas que fueron relevantes durante el periodo.

II.- Alineamiento a los 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.- Alineamiento a los 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.-Revisión de Principios de contenido de GRI:

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

V.- Priorización:

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:

Solicitamos a los gerentes de la empresa y a representantes de grupos de interés, que validen los temas que hemos seleccionado en las etapas previas. Es así como asignan puntaje a cada tema en función de su interés e impacto.

VALIDACIÓN DE TEMAS MATERIALES

G4-18 G4-19 G4-20

Para la presente versión del Reporte de Sostenibilidad de EsvaL hemos modificado la metodología de validación de temas materiales, ampliando la cantidad de stakeholders consultados a un número de 17 personas, tanto gerentes de la compañía que tienen vinculación con los grupos de interés, como representantes de estos últimos.

Participaron en el proceso siete gerentes; dos representantes de medios de comunicación de la Región de Valparaíso y dos de medios de la Región de Coquimbo; tres representantes de la comunidad de la Región de Valparaíso y dos de la Región de Coquimbo; y un especialista del área sanitaria.

Cabe destacar que este proceso es válido tanto para el Reporte de Sostenibilidad de EsvaL como para el de Aguas del Valle.

Es así como las personas mencionadas, evaluaron 25 temas -agrupados en nuestros cinco ejes estratégicos- en dos dimensiones:

- 1.- El nivel de impacto de cada tema en las decisiones del grupo de interés que representa o con quien se vincula.
- 2.- El nivel del interés de cada tema para el grupo que representa o con quien se vincula.

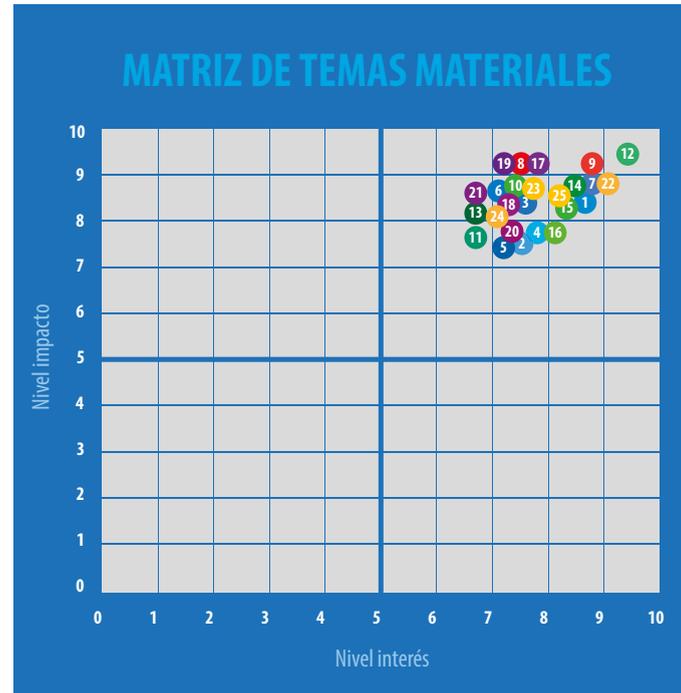
En ambos casos, se solicitó responder con una escala de evaluación del 1 al 10, donde el 1 era el más bajo interés o impacto; y el 10 era el más alto interés o impacto, con los matices del 2 al 9.

Resultados

Los resultados de nuestro proceso de validación de temas materiales demostraron que aquellos tópicos considerados estratégicos por nuestra organización lo son también para nuestras partes interesadas, ya que todos, sin excepción, quedaron ubicados en el cuadrante superior derecho.

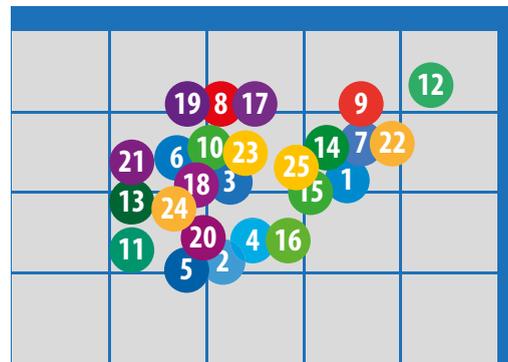
De acuerdo a la metodología, en este cuadrante se ubican los temas de mayor impacto e interés y son aquellos en los cuales toda organización debe centrar el grueso de sus recursos materiales y humanos para avanzar hacia la sustentabilidad.

A continuación, se presenta la matriz de temas materiales:



Fuente: Esvál

En un acercamiento al cuadrante, podemos identificar los temas que resultaron ser de mayor y de menor interés e impacto:



Fuente: Esvál

En el primer caso, se identificaron los temas de: Continuidad y calidad de servicio (12); Tarifas (9); e Inversiones frente a la sequía (22). En tanto en los de menor interés aparecen Eficiencia energética en la operación (13); Relacionamiento con proveedores (11); e Inversión social en grupos vulnerables (5).

Cabe enfatizar que las diferencias son mínimas, por lo tanto, todos los temas son relevantes para nuestra organización y están considerados tanto dentro de la planificación estratégica como en el desarrollo de este reporte.

Matriz 2017 validada			
Ejes estratégicos	Tema	Impacto	Interés
Cientes Autoridades Comunidades	1 Relaciones con clientes y la comunidad	8,6	8,7
	2 Desarrollo socioeconómico regional	7,7	7,5
	3 Relacionamiento con la autoridades	8,5	7,5
	4 Educación para el uso sostenible del agua	7,9	7,9
	5 Inversión social en grupos vulnerables	7,5	7,3
	6 Cambios en normativa para sanitarias	8,8	7,0
	7 Satisfacción de clientes	8,9	8,9
Crecimiento	8 Desempeño económico	9,1	7,6
	9 Tarifa	9,1	9,0
Eficiencia	10 Eficiencia e integración operacional	8,7	7,4
	11 Relacionamiento con contratistas y proveedores	7,9	6,8
	12 Continuidad y calidad de servicios	9,4	9,4
	13 Eficiencias energéticas en las operaciones	8,0	6,8
	14 Prevención de contaminación y gestión de residuos	8,7	8,8
	15 Olores y ruidos	8,1	8,8
Personas	16 Protección de la biodiversidad	7,9	8,0
	17 Diálogo y comunicación con trabajadores	9,0	7,8
	18 Desarrollo y retención de profesionales	8,5	7,2
	19 Calidad, salud y seguridad laboral	9,0	7,7
	20 Diversidad e igualdad	7,7	7,4
Robustez	21 Evaluación de desempeño	8,4	6,9
	22 Inversiones frente a la sequía	8,8	9,0
	23 Planificación estratégica, ética y gestión de riesgos	8,8	7,5
	24 Lucha contra la corrupción	8,1	7,2
	25 Inversiones ante efectos del cambio climático	8,5	8,2

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

Temas

Relaciones con los clientes y la comunidad
Desarrollo Económico Regional
Relacionamiento con las autoridades
Educación para el uso sostenible del agua
Inversión social en grupos vulnerables
Cambios en normativas para sanitarias
Satisfacción de clientes

Donde lo abordamos

Cap. VII Uso Sostenible del Agua
Cap. I Somos Calidad de Vida
Cap. VII Uso Sostenible del Agua

Fuente: Esvál

Temas

Desempeño económico
Tarifas

Donde lo abordamos

Cap. V Crecimiento e Inversiones
Cap. V Crecimiento e Inversiones

Fuente: Esvál

Temas

Eficiencia e Integración operacional
Relacionamiento con contratistas y proveedores
Continuidad y Calidad del servicio
Eficiencia energética en las operaciones
Prevención de la contaminación y Gestión de residuos
Olores y Ruidos
Protección de la Biodiversidad

Donde lo abordamos

Cap. V Crecimiento e Inversiones
Cap. V Crecimiento e Inversiones
Cap. VII Uso Sostenible del Agua
Cap. IV Eficiencia y Gestión Ambiental
Cap. IV Eficiencia y Gestión Ambiental
Cap. IV Eficiencia y Gestión Ambiental
Cap. IV Eficiencia y Gestión Ambiental

Fuente: Esvál

Temas

Diálogo y Comunicación con trabajadores
Desarrollo de retención de profesionales
Calidad, Salud y Seguridad Laboral
Diversidad e Igualdad
Evaluación del desempeño

Donde lo abordamos

Cap. VI Nuestras Personas
Cap. VI Nuestras Personas
Cap. VI Nuestras Personas
Cap. VI Nuestras Personas
Cap. VI Nuestras Personas

Fuente: Esvál

Temas

Inversiones frente a la sequía
Planificación Estratégica, Ética y
Gestión de Riesgos
Lucha contra la Corrupción
Inversiones ante efecto del Cambio Climático

Donde lo abordamos

Cap. V Crecimiento e Inversiones
Cap. II Nuestra Visión de la Sustentabilidad
Cap. II Nuestra Visión de la Sustentabilidad
Cap. V Crecimiento e Inversiones

Fuente: Esvál

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS G4-24 G4-25 G4-26 G4-27

El proceso de escucha y retroalimentación con los distintos actores involucrados en la operación de una compañía es fundamental en una empresa moderna. Por eso, estamos pendientes de las opiniones y las percepciones de todos ellos, especialmente, de nuestros trabajadores, quienes aportan diariamente a la construcción de un entorno laboral sano y a brindar un servicio de calidad.

En total son ocho los grupos con quienes nos vinculamos permanentemente. En ellos ponemos nuestros esfuerzos para crear una relación de confianza y transparencia que permanezca en el tiempo. Estos son:

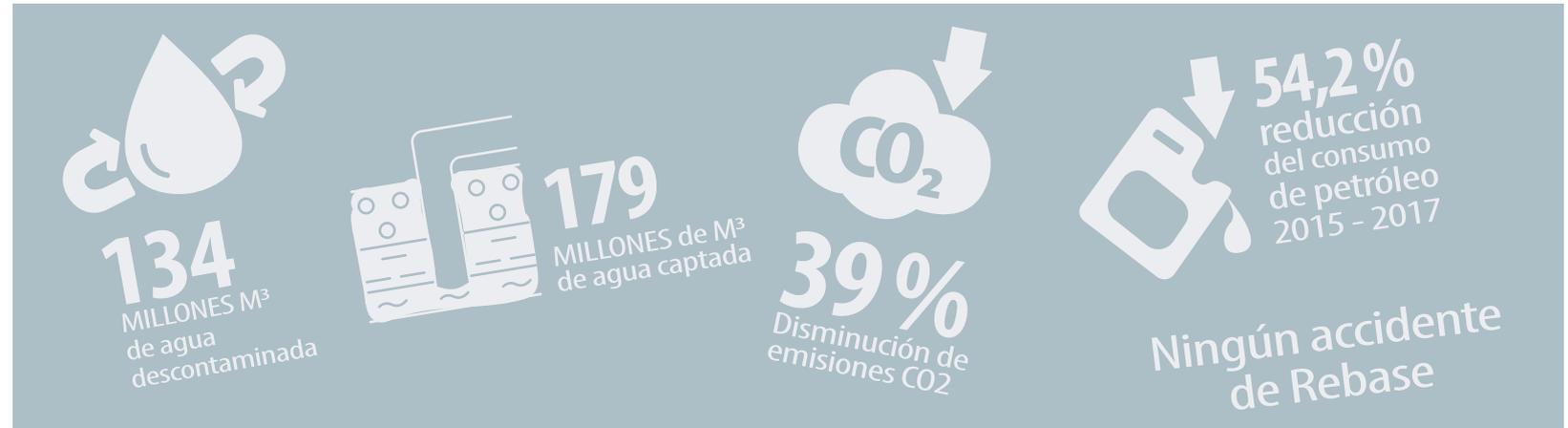


Desde nuestros inicios, hemos fomentado el diálogo franco y transparente con todos y cada uno de nuestros grupos de interés. Sabemos la importancia que tiene mantener estos lazos, privilegiando la conversación directa y utilizando también los medios tecnológicos.

Además de ser una herramienta de gestión, este Reporte de Sostenibilidad es una eficaz herramienta de comunicación con todos y cada uno de nuestros stakeholders. En él damos a conocer de manera clara nuestros avances y retrocesos, nuestras metas y nuestros logros.

Pero tenemos también otros canales de comunicación, muchos de ellos apuntan a un grupo específico. Son los siguientes:

Grupos de Interés	Métodos de Relacionamiento	Frecuencia de Relacionamiento
Cientes	<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 (4 años) · Evaluación de desempeño · Intranet · Boletines internos · Boletines mensuales · Mailing 	Permanente
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> · Memoria Anual · Estados Financieros · Reportes de Clasificación de Riesgos · Juntas de accionistas · Sesiones de Directorio 	Permanente
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



CAPITULO IV. EFICIENCIA Y GESTIÓN AMBIENTAL

G4-DMA

A pesar de que durante 2017 y finales de 2016, las condiciones del clima y el nivel de precipitaciones permitieron una mayor recolección de aguas -especialmente subterráneas en las zonas de nuestra concesión- el cambio climático y la sequía continúan siendo las principales amenazas al desarrollo de la industria sanitaria en Chile.

Existe consenso científico a nivel mundial respecto a que este fenómeno va en franco aumento y solo el compromiso de organizaciones privadas y de los diferentes Gobiernos del mundo puede lograr que el Cambio Climático se detenga, pero no hay vuelta atrás.

Por ello, es que nuestra gestión de sustentabilidad está orientada principalmente a asegurar el suministro a través de fuertes inversiones en las zonas más vulnerables.

CONDICIONES METEOROLÓGICAS E HÍDRICAS

G4-EC2

Según el Resumen Climático Chile 2017 que elabora la Dirección Meteorológica de Chile, durante ese año, se presentaron condiciones climáticas diferentes respecto al año 2016.

Las diferencias principales radican en que el año 2016 fue un año extremadamente seco y cálido y el 2017 se caracterizó por un verano cálido, marcando récord de temperatura y más lluvioso y templado en invierno y primavera.

Sin embargo, la sequía meteorológica tiene un comportamiento climático que no se recupera con uno o dos meses más lluviosos.

De acuerdo a este informe, es altamente posible que lo ocurrido tenga relación con el comportamiento de la temperatura superficial del mar en el Pacífico Ecuatorial Central que pasó de un Fenómeno de El Niño intenso durante el primer semestre de 2016 a condiciones neutrales a ligeramente frías durante 2017.

La primera condición provocó que ese año finalizara con un alza en las precipitaciones a diciembre, dejando un déficit de alrededor del 30% de lluvias en la Región de Valparaíso. Y si bien, durante el 2017, se observó un aumento de agua caída, desde la V a la VI regiones aún existen déficits variables de hasta 30% (Información Pluviométrica, Fluiométrica, Estado de embalses y aguas subterráneas, DGA, diciembre 2016 y diciembre 2017).

El mismo Resumen Climático indica que al comparar la precipitación registrada en las estaciones chilenas durante los años 2016 y 2017, se puede observar que existe una diferencia entre estos dos últimos años: mientras que durante el 2016 se presentó con valores bajo el valor climatológico del período 1961-1990; en el 2017, particularmente en la zona sur y austral, la precipitación alcanzó valores normales.



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

Aguas subterráneas

En la Región de Valparaíso, los ríos Petorca y La Ligua experimentaron una recuperación de las aguas subterráneas a partir del año 2015. En la cuenca del río Aconcagua, la situación mostró una tendencia constante a la baja en la zona media, pero de menor magnitud. Aunque en los cuatro últimos años se observó una caída más fuerte de los niveles. Esta situación cambió a partir de mayo de 2015 debido a las precipitaciones registradas ese año. Actualmente se observa una estabilización de los niveles.

“Megasequía”

El Resumen Climático Chile 2017 indica que ese año fue un respiro en cuanto a la cantidad de precipitación anual en la zona centro norte de Chile. Sin embargo, la distribución a lo largo del año no fue la esperada. Esto provocó que a pesar de contar con un otoño más lluvioso la segunda parte del año se mantuvo con déficit importante, consolidando así la seguidilla de años secos: 10 años en total.

La denominada megasequía, no tiene precedentes en cuanto a su extensión en el tiempo, aunque su intensidad es comparable con otras sequías históricas como en los años 1924, 1948, 1968 y 1998 según el índice de sequía meteorológica. Cabe destacar, que algunos episodios son de carácter local a regional, tal como ocurrió durante el 2017, en la zona centro norte donde se observaron índices positivos (más lluviosos) gracias a la precipitación del evento de mayo, mientras que en la zona centro-sur el índice de sequía se mantiene negativo, y no se pudo revertir a pesar de tener un año más beneficioso.

Estado de ríos y embalses

De acuerdo a la información pluviométrica, fluviométrica, estado de embalses y aguas subterráneas del Ministerio de Obras Públicas (diciembre de 2017), el río Aconcagua terminó el año con un caudal de 42 m³/s y un caudal promedio en 2017 de 82,1 m³/s por encima de las cifras del año anterior.

En tanto, el embalse Peñuelas registró un equivalente a un 26,9% de su promedio histórico (26 millones de m³) y a un 7,36% de su capacidad (95 millones de m³): 7 millones de m³, según la misma fuente, comparados a los 3,9 millones de m³ del año anterior.

Este panorama, si bien refleja una mejora respecto a 2016, no soluciona 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; pueden avanzar en la gestión integrada de cuencas, promoviendo el uso sostenible del recurso hídrico, y permitiendo asegurar el abastecimiento para el consumo humano.

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 5% 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).

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 “apostamiento”.

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.

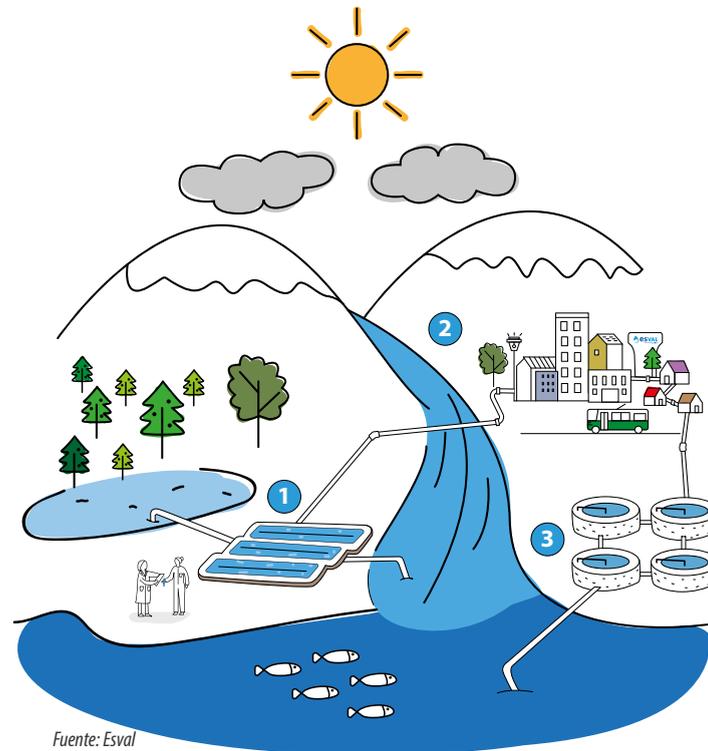
NUESTROS PROCESOS
G4-12

La cadena de valor de EsvaL 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.

Las mejoras en el sistema tecnológico y las condiciones climáticas con el consiguiente aumento de los caudales en los ríos donde se capta las aguas superficiales han permitido que durante los dos últimos años la captación de agua superficial aumente desde un 44,7% en 2015 a un 49,3% en 2016 y hasta un 50,52%, en 2017.

En años anteriores, la sequía había obligado a incrementar la captación de agua desde fuentes subterráneas, para lo cual se había construido 12 nuevos pozos. Al igual que el año anterior, durante 2017 se disminuyó el uso de camiones aljibes para suplir el déficit de producción.

Bajo estas condiciones, el volumen total agua captada en 2017, fue 179.495.658 m³, un 2,09% superior a los 175.803.847 m³ captados durante 2016.

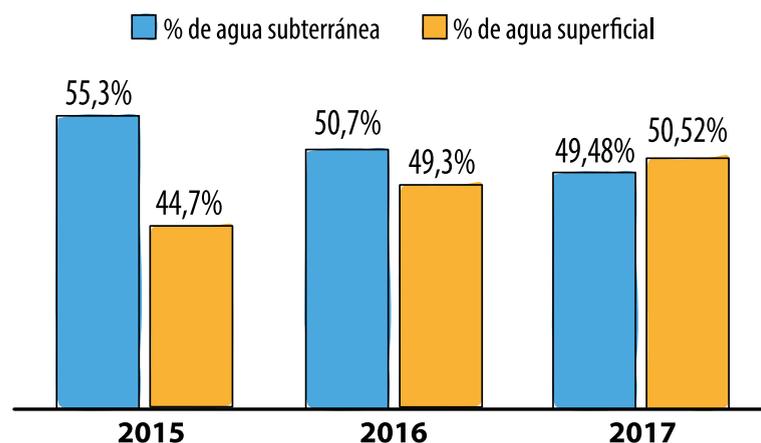
A continuación se muestra el detalle de agua extraída desde fuentes superficiales y subterráneas en los últimos tres años:

Año	M ³ agua subterránea	M ³ agua superficial	Total M ³
2015	94.561.198	76.545.812	171.107.010
2016	89.154.594	86.649.254	175.803.847
2017	88.813.189	90.682.469	179.495.658

Fuente: EsvaL

Las fluctuaciones porcentuales que presenta la tabla responden al aumento de las lluvias y deshielos generados desde el segundo semestre del año 2015, lo cual también se refleja en el siguiente gráfico:

Origen de Agua Captada 2015 - 2017



Fuente: EsvaL

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 EsvaL.

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, tenemos 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.

Estos medidores están homologados y validados por la Norma Chilena NCh 3274 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 %.

En 2017, facturamos un volumen de alcantarillado de 100.665 millones de m³, lo cual es un 2,9% más de lo facturado en 2016 que fue 97.789 millones de m³, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Volumen de Agua Potable y Alcantarillado Facturado en M³

Año	Agua Potable	Agua Alcantarillado
2014	107.864	94.596
2015	109.301	95.970
2016	111.688	97.789
2017	114.904	100.665

Fuente: Esvál

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 cada uno de estos 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 2017, con el uso de diferente tecnología, tratamos un total de 134.749.898 m³, cifra levemente inferior a la cifra total del año anterior que fue de 136.898.998 m³ de agua, tal como muestra la siguiente tabla:

Tecnología	M ³ tratados 2015	M ³ tratados 2016	M ³ tratados 2017
Emisarios Submarinos	95.815.925	101.474.696	98.964.821
Lodos Activados	24.535.981	25.834.309	26.294.521
Lagunas Aireadas	9.114.723	9.589.993	9.490.556
Total	129.466.624	136.898.998	134.749.898

Fuente: Esvál

De estas cifras, 10.700.781 m³ de agua tratada en 2017 fueron descargados en cauces de ríos y/o esteros.

Esvál	2015	2016	2017
Agua tratada descargada en cauces o ríos	33.650.704 m ³	35.224.223 m ³	35.529.777 m ³

Fuente: Esvál

Rebases

G4-EN24

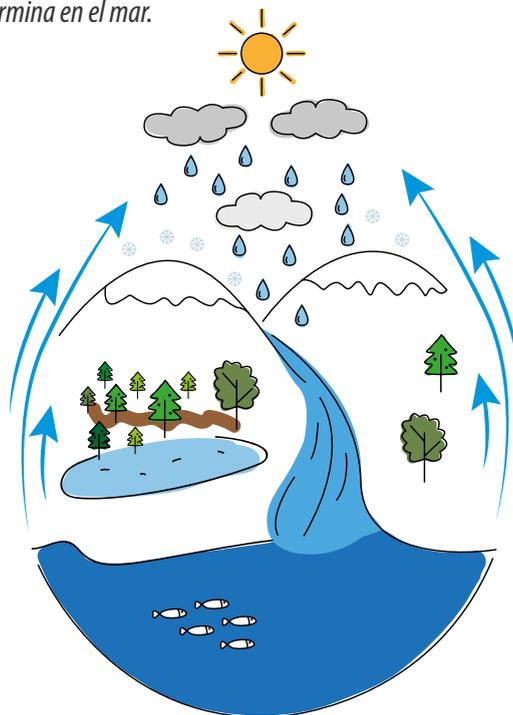
En 2017, no se registraron eventos de rebases, lo cual demuestra la efectividad de mediciones realizadas el año anterior cuando se experimentaron siete de estos eventos y se aplicó un plan de seguimiento para que no volvieran a ocurrir.

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-EN11, G4-EN13

La Compañía cuenta con una metodología para identificar y evaluar impactos ambientales asociados a los diferentes procesos: captación de agua en los cursos naturales, sondajes y pozos, distribución de agua potable, recolección de aguas servidas, tratamiento de aguas servidas y disposición de aguas tratadas, entre otros.

Dentro de este procedimiento, están considerados aquellos componentes ambientales que pueden verse afectados por estos procesos tales como aire, agua, suelo, flora, fauna, comunidad.

Por otra parte y comprometidos con el medio ambiente, la empresa ejecuta todos los estudios ambientales (flora, fauna, biota, comunidad, etc.) necesarios para una correcta evaluación ambiental de sus proyectos.

Cabe destacar también que en la Región de Valparaíso no existe una instancia formal para el manejo de cuencas, pero 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.

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.

Identificación de especies

En el año 2017, contratamos para el Tranque La Luz de Curauma, un estudio que estableciera su línea de base ambiental. Con ello buscamos determinar el estado actual de los componentes ambientales del área de influencia del tranque.

Los principales estudios que se realizaron comprendieron los siguientes aspectos:

Limnología: el estudio de fitoplancton y fitobentos registró la presencia de 42 especies de microalgas diferentes. El estudio de zooplancton detectó únicamente una especie mientras que el análisis de zoobentos registró la presencia de cinco familias de macroinvertebrados.

Biota acuática: Este estudio detectó cuatro especies de origen introducido en el área de estudio: Gambusia, Gambusia manchada, Chanchito y Pejerrey argentino. No se identificaron peces autóctonos.

Fauna vertebrada: Se identificó una riqueza de 42 especies. La abundancia total del área de estudio fue de 674 individuos de especies nativas, salvo la Codorniz, el Gorrión y el Conejo de origen introducido. Sólo se registró una especie endémica: la Lagartija de las paredes.

Respecto a los estados de conservación, se registraron seis especies en estado de conservación; una especie vulnerable (*Pandion haliaetus*), cuatro especies en preocupación menor (*Liolaemus lemniscatus*, *Liolaemus chiliensis*, *Liolaemus tenuis* y *Pseudalopex culpaeus*) y una especie casi amenazada (*Pleurodema thaul*).

En caso de divergencia entre la Ley de Caza y los Reglamentos de Clasificación de Especies, se consideró prioritario los trece procesos de clasificación de especies, frente a la Ley de Caza.

Flora y Vegetación: Se identificó la presencia de 10 formaciones vegetacionales, de las cuales cuatro comprenden áreas con el máximo grado de artificialidad. Las formaciones con mayor representación fueron las de tipo plantaciones, tanto de Eucalipto, como de Pino Radiata. Se contabilizaron 61 especies, en su mayoría especies propias de Chile.

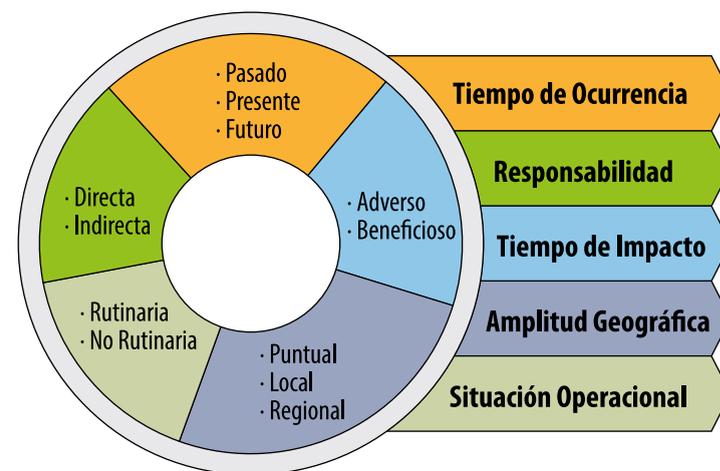
Dentro de las especies, tres se encuentran en categoría de conservación, correspondiendo a la *Adiantum chilense* (Casi Amenazada); *Adesmia resinosa* (En Peligro) y *Myrceugenia correifolia* (Preocupación Menor).

POLÍTICA Y GESTIÓN AMBIENTAL G4-DMA

Esva 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 Esvál 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.

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 vehículos.

Nuestro consumo total de petróleo durante el año 2017, fue un 26% menor al del año 2016, que a su vez había experimentado una reducción de un 26,7% en relación al año 2015.

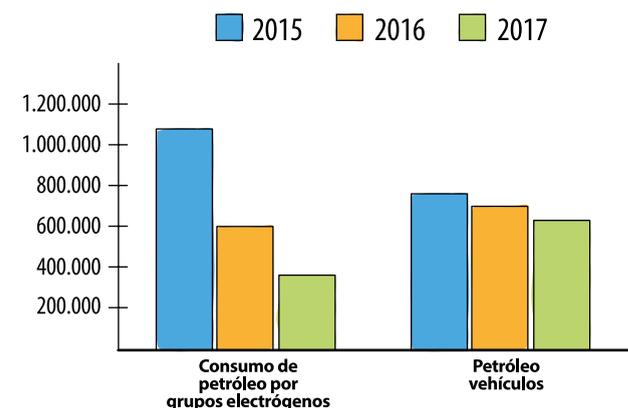
Esto se debe a que, durante 2017, no se utilizaron intensivamente los equipos electrógenos para mantener el servicio en las plantas y poner en funcionamiento los pozos de respaldo, como ocurrió en 2015. Y además, hemos reducido su uso mediante la optimización de convenios con empresas eléctricas.

También hemos gestionado la reducción del consumo de la flota de vehículos a través del control de la velocidad y el recorrido.

Esto significa que, en dos años, hemos reducido el consumo de petróleo en un 54,2%.

El siguiente gráfico ilustra las bajas experimentadas tanto en el consumo por grupos electrógenos como en vehículos durante los tres últimos años:

Consumo de petróleo 2015 a 2017



El detalle del consumo de petróleo de 2015 a 2017 se presenta en la siguiente tabla:

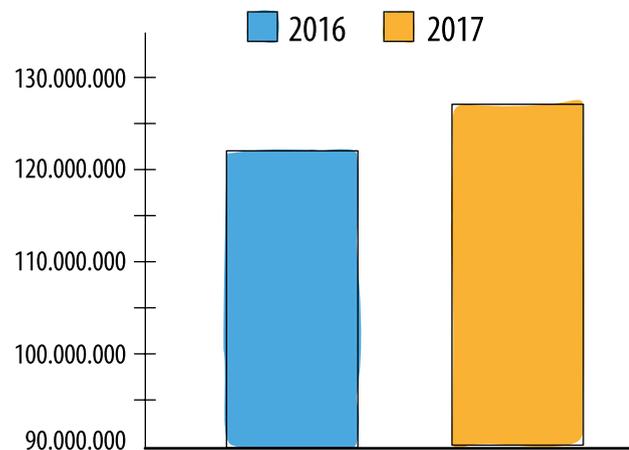
Litros Petróleo/Año	2015	2016	2017	Variación %
Consumo de petróleo por grupos electrógenos	1.061.311	594.748	364.032	-39%
Petróleo vehículos	754.714	736.834	620.367	-15,8%
Total	1.816.025	1.331.582	984.399	

Fuente: Esvál

Electricidad

A pesar de que en 2017, gestionamos el consumo de electricidad a través del control de la demanda en horas punta, mediante la unificación de bases de datos; experimentamos un leve aumento del consumo de electricidad de 4,3%, tal como se ilustra en el siguiente gráfico:

Consumo de electricidad 2016 - 2017



Fuente: Esvál

Presentamos el detalle del consumo 2017 comparado a 2016, en la siguiente tabla:

Kw/Año	2016	2017	Variación %
Consumo de electricidad	121.842.854	127.083.222	4,3%

Fuente: Esvál

Intensidad Energética G4-EN5

Medimos nuestra Intensidad Energética, de acuerdo a los Kilowatts (KW) que utilizamos por metro cúbico (M3) de agua tratada, tanto en los procesos de producción y distribución de agua potable como en la recolección y tratamiento de aguas servidas.

Durante 2017, la intensidad energética en la producción y distribución de agua potable fue de 0,53, levemente inferior al año 2016 que había sido de 0,59.

En tanto que este indicador, en la recolección y tratamiento de aguas servidas fue de 0,91 en 2017, levemente superior al del año 2016, que había sido de 0,96.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN G4-EN15, G4-EN21

Trabajamos permanentemente para reducir y mitigar las emisiones que genera nuestra operación diaria. Por ello identificamos nuestras fuentes de contaminación y hemos tomado una serie de medidas para no dañar el medioambiente.

Gases Contaminantes

Llevamos registros periódicos de nuestras emisiones para darles un tratamiento adecuado y así resolver y mitigar cualquier evento de acuerdo a 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, en 2017 experimentamos una reducción en todas las emisiones de gases contaminantes. Pero la baja más significativa fue en las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) que en 2017 experimentaron una reducción de un 39% respecto a las emitidas en 2016.

Cabe destacar que, durante 2016, las emisiones habían sido un 56% inferior a las generadas en 2015, lo cual demuestra el esfuerzo de nuestra organización por gestionar y disminuir este tipo de emisiones año a año.

A continuación, damos a conocer el detalle de las emisiones generadas en 2017 en comparación a las del año precedente:

Contaminante	Emisiones EsvaL (Ton/año) 2016	Emisiones EsvaL (Ton/año) 2017
MP	2,81	1,72
MP10	1,41	0,86
MP2,5	0,34	0,21
CO	8,64	5,29
NO _x	40,02	24,49
VOC	3,18	1,94
SO _x	2,12	1,30
NH ₃	0,07	0,04
CO ₂	1.558,72	954,06

Fuente: EsvaL

De acuerdo a los nuevos requisitos de la Norma ISO 14.001:2015, implementamos en la planta de agua potable y aguas servidas de Valparaíso una nueva metodología de evaluación de impactos ambientales basada en el riesgo.

Con esta metodología, realizamos una modificación de las matrices de evaluación ambiental de las instalaciones, la que incorpora controles para mitigar y reducir los impactos ambientales asociados a los procesos productivos y de tratamiento.

OLORES

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

Realizamos permanentemente grandes esfuerzos para mitigar la emisión de olores que pudiesen producirse en las plantas de tratamiento de aguas servidas y alcantarillado, lo que incluye: monitoreos preliminares periódicos a la concentración de gases como amoníaco, ácido sulfhídrico y mercaptanos, tanto en estaciones elevadoras de aguas servidas (EEAS), plantas de tratamiento preliminar de emisarios, plantas de tratamiento de aguas servidas, y en puntos de la red de colectores de alcantarillado.

Nuestro objetivo es mitigar estos impactos a través de estrategias bien definidas con sistemas mitigadores para retener o disminuir los gases odoríferos, como lavado con hidróxido de sodio y con hipoclorito, dosificación de neutralizadores, enmascarantes y filtros de carbón activo; monitoreos periódicos en estaciones elevadoras de aguas servidas y plantas de tratamiento preliminar; lavados de redes y seguimientos de descargas de residuos industriales líquidos;

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 GRI-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 siguiente tabla, los volúmenes de residuos sólidos asimilables a domésticos (RSA) eliminados en 2017, alcanzaron las 3.102,3 toneladas, lo que significa un 26,8% menos que los eliminados en 2016, que habían sido 4.235 toneladas.

Esto se debió a que en 2016 se habían realizado limpiezas en el colector Altamirano, por tanto, al periodo siguiente se evidenciaron menos residuos.

En el caso de los lodos, los volúmenes eliminados en 2017 fueron prácticamente similares a los de los años anteriores, debido que en el último periodo se experimentó una menor producción de lodos en algunos sistemas, y al mismo tiempo, se incorporaron nuevos sistemas con disposición de lodos a raíz de la autorización de proyectos de ingeniería de manejo de lodos para todas las plantas con tecnología de Lodos Activados y Lagunas Aireadas.

En el caso de los residuos peligrosos, en 2017 estos experimentaron una disminución de un 37,1% respecto al año anterior; los domésticos fueron prácticamente similares y los reciclables disminuyeron en un 26,4%.

A continuación la tabla presenta el detalle de nuestros residuos 2017, comparados a 2016 y 2015, además del destino final de cada uno de ellos:

Tipo de residuos	2015 (ton/año)	2016 (ton/año)	2017 (ton/año)	Destino
Residuos sólidos asimilables a domésticos	3.902	4.235	3.102,3	· Relleno Sanitario EL Molle · Relleno Sanitario Loma Los Colorados · Vertedero Altos de Cartagena
Lodos	28.777,97	29.913,30	29.517,55	· Relleno Sanitario EL Molle · Relleno Sanitario Loma Los Colorados
Residuos Peligrosos	7	16,26	10,22	· 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	31,31	· Relleno Sanitario EL Molle
Residuos sólidos reciclables	6,03	5,460	4,02	· Reciclaje SOREPA
Residuos Escombros	37.540 (m³/año)	49.361 (m³/año)	43.045 (m³/año)	· a botadero

RUIDOS

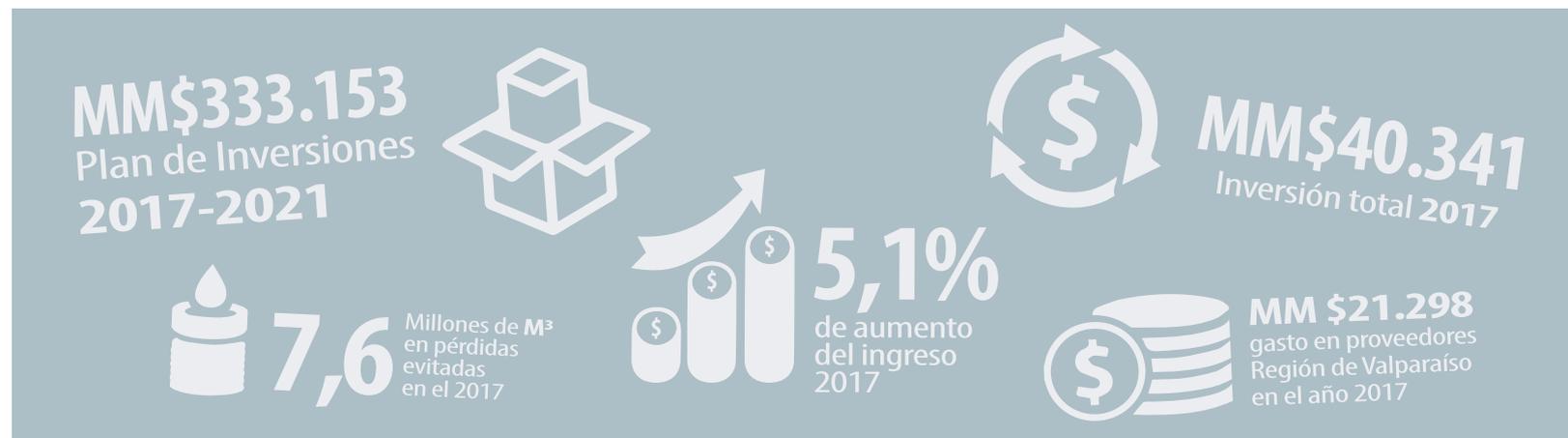
La generación de ruidos es otro de los impactos ambientales que hemos identificado como parte de nuestra operación. Por eso gestionamos anualmente planes de mitigación, no sólo para cumplir con la normativa, sino que para no influir negativamente en la calidad de vida de nuestros clientes y la comunidad.

Tenemos un plan de 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, el programa de vigilancia ambiental se ha desarrollado satisfactoriamente, superando la cantidad de actividades programadas, en un 123%. Para el año 2017 se programó realizar mediciones en 150 recintos y se ejecutaron en 184 recintos, mientras que el año anterior, habíamos programado mediciones en 150 recintos y las realizamos en 153.

Solo el 17% de las instalaciones analizadas en 2017 presentaban incumplimiento a la norma. Por esta razón, ya se han realizado obras de mitigación acústica en Estación Elevadora de Aguas Servidas (EEAS) Sótero del Río y Estación Elevadora de Aguas Servidas (EEAS) Esmeralda.



CAPITULO V. CRECIMIENTO E INVERSIONES

G4-DMA

El objetivo central de la compañía es la satisfacción de todos nuestros clientes. Nos esmeramos por entregar servicios ininterrumpidos y de calidad a través de la gestión sustentable de los recursos contando con el apoyo de nuestros colaboradores, proveedores y contratistas.

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

Gracias a esta política, en 2017, nuestros ingresos crecieron en un 5,1%, obteniendo un resultado de MM\$ 178.136 en comparación a los MM\$169.495 obtenidos en el año 2016.

El valor económico retenido aumentó de \$14.014 millones en 2016, a \$16.346 millones en 2017, principalmente debido al aumento de los ingresos operacionales (5,3%), aumento del consumo medio, clientes y tarifa media, tanto para los servicios de agua potable, como alcantarillado. Los gastos operacionales, por otra parte, no experimentaron una variación significativa (0,8%).

Con respecto al resultado no operacional, este disminuyó, pasando de una pérdida de MM\$26.249 en el año 2016 a una de MM\$23.556, principalmente por un menor reajuste de la Unidad de Fomento.

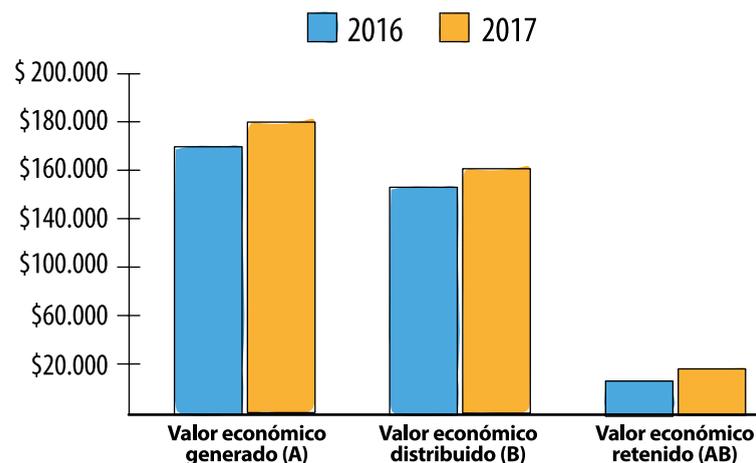
A continuación, se presenta el valor generado, distribuido y retenido del año 2017, en comparación al año anterior:

	Millones pesos 2016	Millones pesos 2017
Valor económico generado (A)	\$ 169.495	\$ 178.136
a) Ingresos Operacionales	\$ 169.495	\$ 178.136
Valor económico distribuido (b)	\$ 155.482	\$ 161.790
Gastos operacionales	\$ 101.538	\$ 103.937
Gastos de administración y otros	\$ 75.535	\$ 75.520
Depreciaciones, Amortizaciones	\$26.003	\$ 28.417
Sueldos a trabajadores y beneficios	\$ 18.084	\$ 18.863
Pagos a proveedores de capital	\$ 34.119	\$ 36.412
Accionistas (dividendos)	\$ 17.356	\$ 18.926
Proveedores de Recursos Financieros	\$ 16.763	\$ 17.486
Pagos al Estado (impuesto a la renta)	\$ 1.740	\$ 2.562
Aportes a la Comunidad	\$ 1	\$ 16
Otros	-	-
Valor económico retenido (A-B)	\$ 14.014	\$ 16.346

Fuente: EsvaL

El gráfico demuestra que los indicadores financieros de 2017, fueron positivos en relación al periodo anterior:

Resultados Financieros EsvaL 2016-2017



INVERSIONES G4-EC2

Nuestro Plan de Inversiones 2017 tuvo como foco principal anticiparse a las necesidades de los clientes, solucionar problemas y ofrecer un mejor servicio.

En esta línea, hemos venido invirtiendo los últimos años a un importante ritmo, destacando como una de las empresas que más invierte en la IV y V Región, destinando recursos a obras y proyectos que apuntan a entregar un servicio de excelencia.

En 2017, invertimos \$40.341 millones, principalmente en redes, tanto en renovación, mejoramiento y ampliación. También en conducciones de agua potable y aguas servidas.

En esta última categoría se encuentra la ejecución de la primera etapa de la conducción Aromos-Concón, con la que buscamos asegurar la continuidad del suministro de agua potable a nuestros clientes y estar preparados ante

emergencias asociadas a la sequía y eventos de turbiedad en el Gran Valparaíso.

Destinamos el mayor porcentaje de la inversión, esto es \$11.547 millones; en la renovación de cincuenta kilómetros de redes de agua potable y alcantarillado; y al mejoramiento y nuevas construcciones con \$5.385 millones. Se continuó además, trabajando en el respaldo eléctrico para plantas de tratamiento y recolección, en lo que se invirtió \$1.819 millones, para garantizar la continuidad del servicio.

Estamos plenamente conscientes de la importancia que el suministro de agua potable para toda la actividad humana, en especial para la comunidad que atendemos, por ello tenemos la necesidad de avanzar en la optimización del uso del recurso, con un esfuerzo compartido por la empresa, la comunidad, las autoridades y otros sectores productivos.

Es así como nuestro plan de inversiones consolidado de EsvaL S. A. (EsvaL y Aguas del Valle) 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.

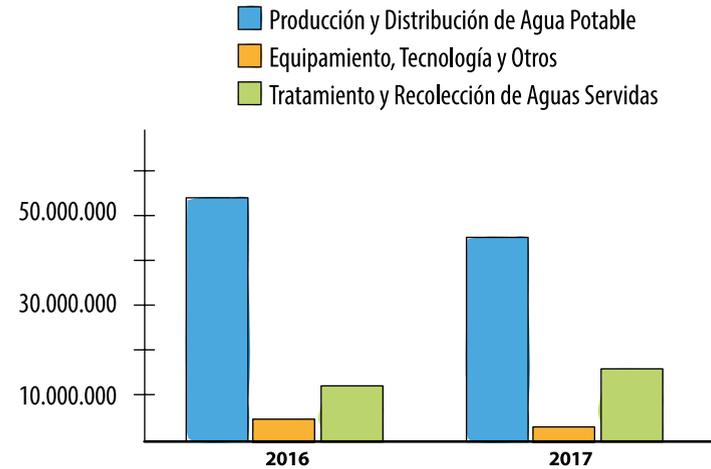
A continuación damos a conocer las tres categorías de inversiones consolidadas de EsvaL S.A. (EsvaL y Aguas del Valle) que realizamos el año 2017 comparativo al año anterior, donde se puede observar montos totales significativos que se mantuvieron con una pequeña variación:

Inversiones por etapa EsvaL	2016		2017	
	Monto \$	% del total	Monto \$	% del total
Producción y distribución de agua potable	52.124.835	76%	45.644.882	76%
Equipamiento, tecnología y otros	5.028.350	7%	1.717.534	3%
Tratamiento y recolección de aguas servidas	11.052.563	16%	12.838.529	21%
Total	68.205.748	100%	60.200.944	100%

Fuente: EsvaL

El gráfico siguiente ilustra la tendencia similar en porcentaje de inversiones:

Inversiones por etapa EsvaL



A continuación entregamos el detalle de otras inversiones significativas realizadas por EsvaL en 2017, en la Región de Valparaíso:

Diseño y construcción de renovación red agua potable 2017 - 2020	Obra de reposición	\$8.602.445
Ejecución conducción Aromos-Concón	Obra de crecimiento	\$ 3.410.560
Diseño y Construcción renovación red aguas servidas 2017-2020	Obra de reposición	\$ 2.778.357
Mantenimiento correctivo redes agua potable	Obra de mejoramiento	\$ 2.485.043
Ejecución mejoramiento grupos electrógenos 2016-2018	Obra de mejoramiento	\$ 1.595.848
Total		\$ 18.872.253

Fuente: EsvaL

PÉRDIDA DE AGUA

A nivel mundial, más de un billón de personas viven en zonas 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.

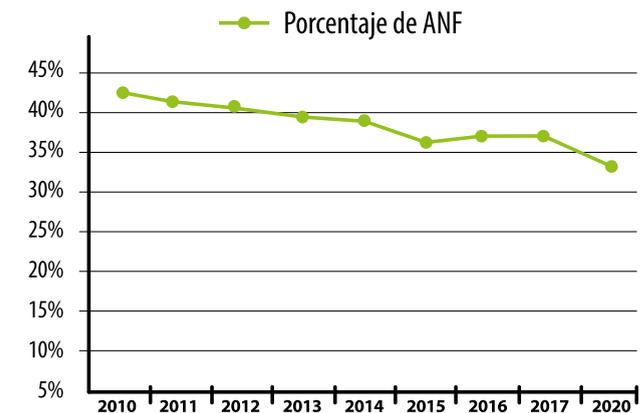
Estamos plenamente conscientes de esta realidad y nuestros planes estratégicos están orientados precisamente a procurar un suministro de agua potable a las zonas que abastecemos y rebajar la cantidad de agua perdida en nuestra zona de concesión, considerando lo valioso de cada gota de este recurso.

Desde el 2010 a 2017, el indicador de pérdidas a nivel compañía ha disminuido 6,23 puntos porcentuales, lo que significa una disminución de 3,6 millones de m³ al año en agua producida. (Fuente: PBI Beneficios Plan de Pérdidas EsvaL 2014-2017)

En 2017, nuestro porcentaje de pérdida de agua fue de 36,47%. Nuestra meta es reducir este indicador a un 33,6 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 un gráfico con la evolución de los indicadores gracias a la aplicación del

Pérdida de Agua Potable Agua del Valle



Fuente: EsvaL

Entregamos el detalle de los porcentajes en el siguiente cuadro:

Durante 2017, 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.

Además, realizamos cambios en el estándar de la operación de las redes, priorización de localidades bajo la concepción del nivel óptimo de pérdidas; y una gestión integral de la red a través del monitoreo inteligente.

De la misma manera procuramos disminuir el indicador de agua no facturada (ANF), que de acuerdo al Informe de gestión del sector sanitario 2016 de la SISS, a nivel nacional alcanza un 33,6%; y que en Esva, durante 2017, llegó a un 36,47%, cifra muy similar a la de 2016 que fue de 36,8 %

En términos monetarios, la facturación recuperada y ahorro en la producción gracias a las gestiones que realizamos en el marco del plan de pérdidas en 2017, fue de \$2.538,5 millones (\$747,5 millones más 1.793 millones), cifra que significa un aumento del 1,95% respecto a los \$2.490 millones obtenidos en 2016 (\$622 millones más 1.868 millones), por ambos conceptos, siendo el ítem “control de ilícitos” el que contribuye mayormente a este indicador.

A continuación, mostramos una tabla con el detalle de los tres últimos años:

En millones de pesos	Ahorro producción			Facturación recuperada		
	Años	2015	2016	2017	2015	2016
Mediciones gran escala						
Control ilícitos	97	177	241	655	1.348	1.127
Mediciones pequeña escala	68	65	69	315	520	666
Detección de fugas	217	282	239	-	-	-
Gestión de presión	91	88	152	-	-	-
Renovación de red	15	10	46,5	-	-	-
Total	488	622	747,5	970	1.868	1.793

Fuente: PBI Beneficios Plan de Pérdidas Esva 2014 - 2017

Año	% ANF
2010	42,7
2011	41,4
2012	40,9
2013	39,6
2014	39,1
2015	36,3
2016	36,8
2017	36,5
2020	33,6

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

Durante el año 2017, consolidamos un importante proceso de cambio en la gestión de abastecimiento, proceso que iniciamos el 2016, para incorporar buenas prácticas en gestión de contratación y administración de proveedores y contratistas.

Junto con reforzar el plan de modernización en diferentes frentes de la cadena de suministro, nos focalizamos en la eficiencia de compras y contrataciones. Para ello definimos metas en tiempo, costos y acuerdos de tiempo (SLA en su sigla en inglés, Service Level Agreements) sobre los procesos de licitación para cumplir con los planes de producción y tratamiento, además de asegurar el cumplimiento de los proyectos de inversión definidos en los programas de desarrollo de infraestructura.

En 2017 realizamos 95 procesos de procesos de licitación (64 públicas y 31 privadas) con transparencia y equidad a través de herramientas y plataformas SAP- Ariba, potenciando el uso de los registros de contratistas y el portal de proveedores para la trazabilidad de los procesos.

Proyecto piloto

Durante del 2017, realizamos un proyecto piloto de administración de contratos en el cual participaron nuestras principales empresas colaboradoras, y un equipo importante de administradores de contratos. Este piloto entregó una serie de lecciones aprendidas para llevar un Modelo de Administración de Contratos a escala superior.

Los procesos de licitación permitieron generar alianzas sustentables con proveedores, incorporando mejoras para medir y controlar una correcta ejecución de los servicios contratados.

También llevamos a cabo una exhaustiva revisión de las observaciones de auditoría interna para robustecer los controles y procedimientos; y se implementó en todos los documentos de licitación y contractuales ciertas narrativas y formularios relacionados con nuestro Modelo de Prevención del Delitos (MPD). La aplicación del MPD sumado a la “Política de Abastecimiento” contribuyó al logro de altos



—Reporte de— Sostenibilidad 2017

estándares en la gestión con terceros y colaboradores.

Asimismo, se realizaron evaluaciones de desempeño a los contratistas y proveedores considerados como estratégicos y generamos una base de planes de acción y mejoras con las empresas colaboradoras evaluadas.

Actualmente, ningún proveedor representa en forma individual un 10% del total de nuestras compras; El 99% de ellos, es nacional, de los cuales el 36,36% pertenece a la Región de Valparaíso, y representaron un gasto anual de MM\$21.298, en 2017.



CAPITULO VI. NUESTRAS PERSONAS

GRI-DMA

Atender a nuestros clientes sobrepasando las expectativas que tienen sobre el servicio de agua potable es una de nuestras principales metas. Sabemos que solo podemos lograrla con el compromiso de las personas que forman parte de nuestra organización.

Todos y cada uno importa en este propósito por eso hemos creado un diseño organizacional que permite integrar a EsvaL y sus filiales, promoviendo el desarrollo de talentos, fomentando la calidad de vida y fortaleciendo la calidad de la información.

Nuestros colaboradores

Durante 2017, contamos con 634 colaboradores, cuatro menos que el año anterior, que habían sido 638. Vale aclarar, que en el reporte anterior, habíamos informado de 868 colaboradores, que era el número consolidado de trabajadores EsvaL y Aguas del Valle. En esta ocasión, hemos separado las cifras.

Del total de trabajadores de 2017, 164 fueron mujeres, lo que representa el 27%. A continuación damos a conocer el detalle de nuestra dotación de colaboradores de acuerdo a la categoría de empleo, comparado al año anterior:

EsvaL Categoría de trabajo	2016			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Administración y trabajadores de planta	34	176	210	35	171	206
Analistas	88	162	250	91	159	250
Jefes y Supervisores	35	109	144	36	109	145
Subgerentes	3	23	26	2	23	25
Gerentes	-	8	8	-	8	8
Total	160	478	638	164	470	634

Fuente: EsvaL

DIVERSIDAD

GRI EC6, G4-LA12

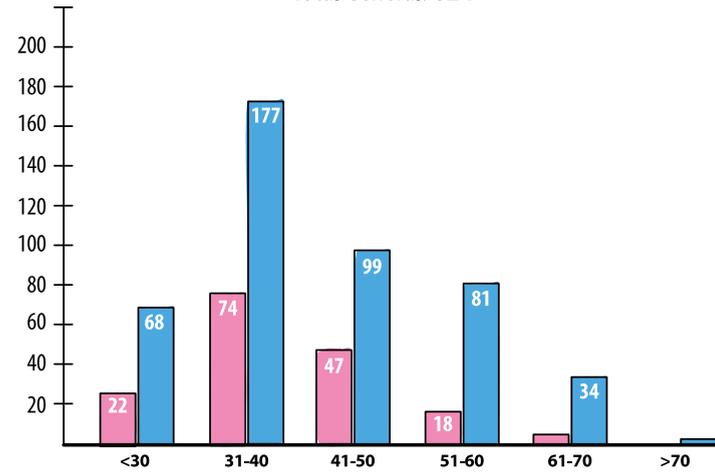
Este año 2017, trabajamos en el fomento de una cultura de diversidad y no discriminación. Valoramos las diferencias, porque son parte de la riqueza de nuestra organización.

Así como apreciamos la energía e innovación de los profesionales jóvenes, también lo hacemos con la experiencia y madurez de aquellos que han estado por más tiempo en nuestra compañía.

Es así como contamos con trabajadores de todas las edades, concentrándose la mayoría entre los 30 y 40 años, tal como muestra la siguiente tabla:

Distribución por rango de edad

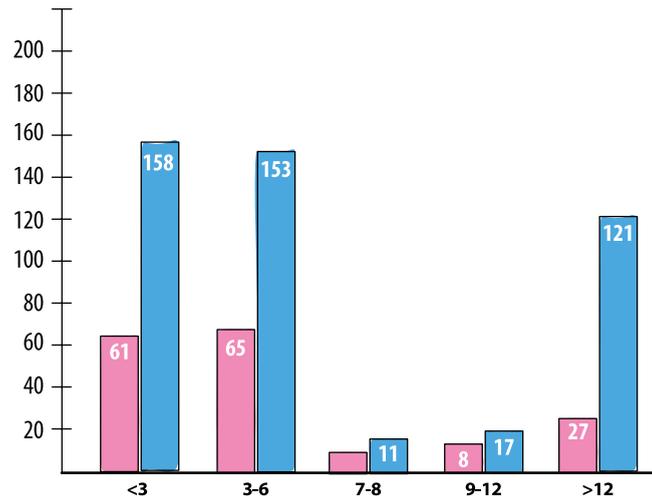
Mujeres Hombres
Total General: 624



Respecto a la antigüedad en el trabajo, el mayor número de nuestros colaboradores llevan menos de seis años en nuestra compañía, tal como muestra el cuadro:

Distribución por rango de antigüedad

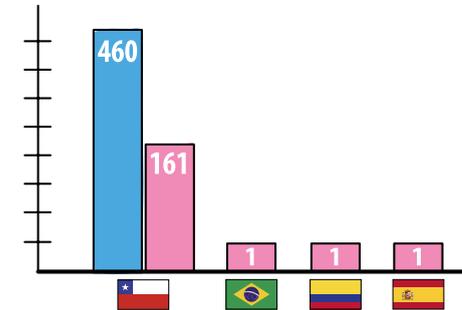
Mujeres Hombres
Total General: 624



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

Hombres Mujeres
Total General: 624



ROTACIÓN Y CONTRATACIONES G4-LA1

Durante 2017, la rotación laboral anual de Esvál fue de 1,62%, correspondiente a casos tanto de renuncias como por despidos. El mayor movimiento de trabajadores se experimentó entre personas de sexo masculino entre los 30 y 50 años, tal como lo muestra la tabla siguiente:

	<30		31-50		>50	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Total dotación	29	84	113	265	22	121
Total egresos	6	16	8	21	1	11
Total ingresos	5	15	12	20	0	1

Fuente: Esvál

BRECHA SALARIAL GRI-LA13

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

Durante 2017, la brecha salarial en nuestra organización disminuyó en los cargos de analistas y subgerentes en favor de las mujeres. Si bien, aún se mantienen algunas diferencias, estas tienen que ver con la antigüedad de las personas que ejercen dichos cargos.

En la tabla se aprecia que en el cargo de administrativo y trabajador de planta, las mujeres ganan un 1% más que los hombres, porcentaje que se mantuvo desde el año anterior. En tanto que, en la categoría analista, las mujeres ganan un 2% menos; en jefes y supervisores, un 1% menos; y en subgerentes un 11% menos:

Categoría de trabajo	Brecha salarial 2016	Brecha salarial 2017
Administrativos y trabajadores de planta	1%	1%
Analistas	-7%	2%
Jefes y Supervisores	1%	1%
Subgerentes	-41%	-11%
Gerentes	no hay mujeres en el cargo	no hay mujeres en el cargo

Fuente: EsvaL

Cabe destacar que la brecha laboral promedio a nivel nacional es de un 33% en favor de los hombres; y a nivel internacional es de un 25%, de acuerdo a cifras de ONU Mujeres.

BENEFICIOS LABORALES

Además de los beneficios y actividades que realizamos todos los años por del bienestar y calidad de vida de nuestros trabajadores, a través del Programa “Somos”, en 2017 realizamos nuevas actividades que fueron muy valoradas por el equipo en general. Ellas estuvieron orientadas principalmente al cuidado de la salud, a través de la prevención y el deporte:

• Programa piloto de nutrición

Lanzamos el Programa Piloto de Nutrición, del cual se beneficiaron 180 colaboradores de EsvaL. En esta primera experiencia, los participantes aportaron información relacionada con sus hábitos alimenticios, edad, peso, estatura, entre otros, a fin de hacer un diagnóstico efectivo asociado a un plan de nutrición personalizado para cada colaborador.

• Pausa Activa y entrenamiento funcional

Realizamos pausas activas y entrenamiento funcional en diversas instalaciones de la empresa, donde participaron 542 trabajadores en 11 recintos de la compañía. Estas pausas, que se realizaron de lunes a viernes, incluyeron ejercicios para prevenir trastornos músculo-esqueléticos generados por malas posturas o movimiento repetitivos.

• Campaña de vacunación

Más de 250 trabajadores se protegieron contra la influenza en 2017. La iniciativa comenzó en Valparaíso, para seguir con San Felipe, Quillota y terminar en San Antonio. Ese año, por primera vez se llegó hasta el recinto de San Guillermo. La cobertura fue ampliamente valorada por nuestros trabajadores.

Paralelamente, seguimos desarrollando nuestras actividades permanentes cuyos logros 2017 fueron los siguientes:

- Gimnasia de pausa, en la cual participaron 533 colaboradores.
- Actividades lúdicas: Campeonato de fútbol EsvaL Cup.
- Convenios con diferentes instituciones: 25 convenios durante el periodo.
- Coordinación de actividades de distintas ramas deportivas: 5 ramas deportivas.
- Eventos anuales: 6 eventos desarrollados.
- Olimpiadas Deportivas: 300 colaboradores participantes.
- Fiesta de Navidad: 624 colaboradores y su grupo familiar.
- Celebración de Fiestas Patrias: 100% de colaboradores participantes se desarrolla una actividad por cada recinto de la zona.
- Celebración de fin de año: 100% de colaboradores participantes, se desarrolla una actividad por cada recinto de la zona.



Reporte de Sostenibilidad 2017

Préstamos de bienestar

Durante 2017, entregamos 61 préstamos a nuestros colaboradores equivalentes a \$51.228.283, el año anterior, habíamos entregado 28 de estos beneficios por un monto de \$43.500.000.

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 su grupo familiar. A partir de allí, generamos 30 iniciativas.

Algunos de resultados de este programa en 2017, son los siguientes:

Logros Más Desarrollo EsvaL	Beneficiados 2016	Beneficiados 2017
Becas de estudio para postítulos y postgrados hasta un 85% del valor del programa con tope de 200 UF	8 colaboradores becados	10 colaboradores becados
Asesoría habitacional, préstamos para la primera vivienda y premio ahorro a la vivienda	6 préstamos primera vivienda 1 premio al ahorro	12 préstamos primera vivienda 7 premio al ahorro
Apoyo a deportistas destacados con 10 UF	2 colaboradores y 4 hijos de colaboradores	2 hijos de colaboradores
Reconocimiento con 4 UF a los colaboradores que cumplen 10 años en la Compañía	4 premiados	13 premiados
Beca alumno destacado de 8 UF para colaboradores y 4 UF para hijos de colaboradores	2 colaboradores y 24 hijos	2 colaboradores y 23 hijos

Fuente: EsvaL

En cuanto al eje "Más calidad de Vida", los resultados se ven en la siguiente tabla:

Logros Más Calidad de Vida EsvaL	Beneficiados 2016	Beneficiados 2017
Capacitación en diversos módulos sobre bienestar integral del núcleo familiar + un tablet	38 colaboradores sindicalizados	No se realizó el programa
Control de medicina preventiva en Clínica Reñaca con pago cero para colaboradores	390 beneficiarios que constituyen el 60% de los colaboradores	Programa se realiza cada dos años
Campaña de vacunación contra el virus de la influenza estacional y el virus H1N1	220 colaboradores	300 de colaboradores
Convenio en colaboración con la Universidad Andrés Bello en el área de nutrición	100% de los trabajadores beneficiados con charlas sobre preparación de comida saludable	100% de los colaboradores
Créditos y Beca Escolaridad en coordinación con la Caja de Compensación 18	Hijos cargas legales de colaboradores	Hijos cargas legales de colaboradores

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.

El eje "Más tiempo", también se desarrolló en 2017 manteniendo sus actividades anuales tales como:

- Salida anticipada previo a viernes festivos. En 2017 fueron 3 jueves.
- 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 (68 colaboradores)
- Días adicionales y bono para matrimonio (11 beneficiados)
- Un día libre adicional no acumulable para nuestros colaboradores con sistema de turno rotativo. De esta manera, 95 colaboradores fueron beneficiados con una reducción de jornada laboral a 40,5 hrs semanales.

PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD GRI-LA3

Durante 2017, entregamos asignaciones de bono compensatorio de sala cuna, cuatro de nuestras colaboradoras hicieron uso de su licencia maternal y el 100% se reintegró al trabajo de manera normal. Tres de ellas, a su mismo puesto, mientras que solo una volvió a un cargo de jornada administrativa, habiendo estado antes en sistema de turnos.

Este mismo año, entregamos 24 ajueres corporativos y 22 funcionarios disfrutaron del beneficio de sala cuna.

El año anterior, nueve de nuestras colaboradoras hicieron uso de su licencia maternal legal, mientras que en 2015 habían sido siete. El 100% de ellas se reintegró al trabajo de manera normal.

En el caso de beneficio sala cuna, se considera el pago de sala cuna, jardín infantil y cuidadora a los hijos de trabajadoras hasta los 4 años (año calendario cumplido, es decir, hasta diciembre del año 2017).

ACUERDOS CON SINDICATOS GRI-HR3, GRI-LA8

Durante 2017, el 66% de nuestros colaboradores estaban sindicalizados, número significativamente mayor al de 2016, que fue de 47,65%.

En este periodo, realizamos 24 sesiones de comisión de bienestar, distribuidas en los tres sindicatos (8 comisiones con el Sindicato N°1, 9 comisiones con el Sindicato N°2, 7 comisiones con el sindicato de profesionales). Presentamos informes trimestrales con el estado de la cuenta de bienestar y tratamos temas asociados al convenio colectivo y manual de bienestar de cada uno de los sindicatos.

En marzo comenzamos la entrega de ropa corporativa en conjunto con el proveedor, para cumplir con los plazos, despachos y distribución del set de ropa para cada trabajador.

En junio iniciamos el proceso de licitación de renovación del seguro de salud complementario para el grupo de sindicalizados y no sindicalizados de ambas

compañías. A partir de septiembre renovamos sus pólizas con la Compañía de Seguros Sura, manteniendo los valores por un año y por primera vez, efectuando una licitación por dos años.

En octubre comenzamos con el proceso de licitación de ropa corporativa periodo 2018-2019. Actualizamos los datos respecto al tallaje de cada trabajador, distribución de ropa según cargo y realizamos un focus group con representantes de cada uno de los sindicatos y trabajadores no sindicalizados para poder obtener su opinión respecto a la calidad, cantidad, confección y entrega de la ropa corporativa.

GASTOS EN PRESTACIONES G4-EC3

Durante 2017, utilizamos un monto de \$4.215 millones en prestaciones al personal de nuestra compañía, en tanto que el año anterior la cifra había sido \$3.884 millones. Los aumentos más significativos se identificaron en los beneficios de seguro y en los bonos de negociación, tal como se aprecia en la tabla siguiente:

Gastos en prestaciones a personal EsvaL en \$M	2016	2017
Beneficio de seguro	\$ 106	\$ 119
Indemnizar años de servicio	\$ 667	\$ 607
Aporte Seguro Invalidez	\$ 115	\$ 137
Aporte Seguro Cesantía	\$ 172	\$ 182
Aporte Patronal a Bienestar	\$ 112	\$ 143
Jardín Infantil-Sala Cuna	\$35	\$ 46
Asignación de Alimentación	\$ 457	\$ 471
Asignación de Antigüedad	\$ 67	\$ 67
Subsidio Laboral	\$ 31	\$ 26
Asignación de Movilización	\$ 38	\$ 39
Otros beneficios a los empleados	\$ 45	\$ 56
Bonos Negociación	\$ 2.039	\$ 2.320
Total	\$3.884	\$ 4.213

Fuente: EsvaL

CAPACITACIÓN G4-LA9, G4-LA10

Sabemos que uno de los principales activos de nuestra compañía son sus trabajadores y sus habilidades y competencias. Es por ello que, durante 2017, desarrollamos 162 actividades de capacitación como cursos, seminarios y talleres, completando 14.316 horas hombre, 26 actividades más que el año anterior, pero que fueron menos extensas.

Esto significa que, como muestra la siguiente tabla, que en 2017, el promedio de horas de capacitación por colaborador fue de 16 horas, número inferior al de 2016 que fue de 34,03 horas.

EsvaL	2015	2016	2017
Total horas de capacitación	12.272	17.592	14.316
Cantidad de personas capacitadas	629	517	484
Horas hombre de capacitación promedio hombre	19,51	34,03	16
Actividades de capacitación	-	136	162

El número de horas de colaboradores capacitados por género en EsvaL en 2017 fue el siguiente:

Género	Hrs. 2015	Hrs. 2016	Hrs. 2017
Femenino	3.103,50	3.874	3.855
Masculino	9.168,50	13.718	10.461
Total	12.272	17.592	14.316

Capacitación por categoría de personal:

Categoría de trabajo EsvaL 2017	Promedio Hrs. Hombre	Promedio Hrs. Mujer
Administrativos y trabajadores de planta	17	16
Analistas	15	15
Jefes y Supervisores	17	20
Subgerentes	14	15
Gerentes	29	-

Durante el 2017, la mayoría de las capacitaciones fueron orientadas a control de gestión y conocimientos sobre legislación sanitaria y normativa SISS. Continuamos reforzando conocimientos en Excel, administración de contratos y legislación ambiental.

También se realizó la nivelación de idioma inglés, técnicas de calidad de servicio y talleres de trabajo en equipo, además de las capacitaciones orientadas al Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Medio Ambiente.

Asimismo, durante este periodo 20 jefes de departamentos y jefes de unidad terminaron de cursar el programa de líderes intermedios realizado en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV).

FRANQUICIA TRIBUTARIA G4-EC4

Durante 2017, utilizamos un monto de \$54 millones de la franquicia tributaria Sence para capacitación, mientras que en 2016, habíamos utilizado \$100 millones, debido, principalmente a que se realizaron actividades de menor duración.

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 2017, así como en el anterior 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 2017 evaluamos a 414 personas, en tanto que con el SED, evaluamos a 45, lo que significa un 73% de los trabajadores evaluados ese año.

No podemos realizar una comparación con el años anterior pues en esa oportunidad el porcentaje de participación en los diferentes sistemas de evaluación se obtuvo

considerando el total compañía (868), mientras que este año, obtuvimos este indicador comparando el total por empresa.

La única modificación entre un año y otro fue que en 2017 se incorporan a MBO los nuevos socios de los diferentes sindicatos. Por lo tanto, solo aplica SED para aquellos trabajadores que a marzo 2017 ya pertenecían a algún sindicato de acuerdo a negociaciones colectivas.

SEGURIDAD **G4-DMA**

En el 2017, al igual que el año anterior, seguimos generando una meta corporativa a las empresas colaboradoras asociada a la accidentabilidad y la siniestralidad. También continuamos con la labor de seguimiento y supervisión solidaria con las empresas prestadoras de servicios apoyando las faenas de mayor riesgo.

Entre las actividades realizadas con el personal interno y externo destacamos:

- Capacitación constante de personal Interno con participación de trabajadores de empresas colaboradoras.
- Inspección de recintos operativos y observaciones conductuales.
- Auditoría de seguridad y seguimiento a los programas de prevención de riesgos de las empresas colaboradoras.
 - Simulacros de emergencia para 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 (intranet, trípticos, charlas, etc.).

En mayo, desarrollamos nuestro evento del “Mes de la Seguridad”, donde realizamos capacitaciones, simulacros de emergencia, promoción de la seguridad, encuentro de premiación a trabajadores destacados y Coaching.

Continuamos con el test de aversión al riesgo en los procesos de selección. Esto nos ayuda a mejorar nuestra cultura preventiva y tener personal que tenga una capacidad frente al riesgo tendiente a evitar la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales.

Durante el año 2017, totalizamos 3.307 horas hombre de capacitación en materias de Seguridad y Salud Ocupacional, en modalidad e-learning para los cursos “Manejo a la defensiva” y “Combate de incendios” y de igual forma las horas hombre de capacitación en materias de prevención de riesgos de las empresas contratistas fueron de 25.697.

COMITÉS PARITARIOS **G4-LA5**

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.

Este año correspondió la elección de los nuevos integrantes del comité edificio central, Bustamante y San Ignacio.

Asimismo, llevamos a cabo un encuentro entre comités paritarios internos con los comités paritarios de las empresas colaboradoras. Se trabajó en la gestión de capacitaciones, en investigación de accidentes, reuniones mensuales, inspecciones de recintos y observaciones de conducta, entre otras actividades.

En mayo, realizamos la jornada de encuentro entre los distintos comités paritarios de Esvál y Aguas del Valle con los comités de las empresas contratistas, que tuvo como objetivo mejorar los lazos de comunicación entre las empresas y conocer distintas realidades y formas de trabajo por parte de los comités.

ACCIDENTABILIDAD

G4-LA6

Durante el año 2017, experimentamos un alza en la tasa de siniestralidad debido a que, de dos accidentes experimentados en 2016, subimos a cuatro.

El año anterior fue destacado por una disminución de esta tasa, que cerró en un 0,32% y representó la tasa más baja en la historia de Esva. Sin embargo, este año obtuvimos un indicador de 0,63%.

A continuación damos a conocer los principales índices 2017 en este ámbito, comparado a 2016:

Esva	2016	2017
Nº Total de accidentes	2	4
Nº Total de días perdidos	10	43
Tasa de siniestralidad	1,58	7
Tasa de accidentes (IR)	0,32	0,63

La siniestralidad de los accidentes también experimentó un alza de 1,58 a 7 en 2017, con 43 días de ausentismo por accidentes laborales.

En los cuatro accidentes ocurridos en 2017, 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 2017, logramos disminuir su tasa de siniestralidad, de 11,34 en 2016 a 10,93 en 2017, tal como muestra la tabla siguiente:

	Tasas Contratistas Esva	
	Tasa Accidentalidad	Tasa Siniestralidad
2015	0,99	30,87
2016	1,31	11,34
2017	0,94	10,93

Sin embargo, el mayor logro fue disminuirla de 30,87 en 2015 a 11,34 en 2016. Esto gracias a la relevancia que otorgamos a la capacitación de nuestros contratistas. En 2017, la capacitación de estos colaboradores alcanzó las 18.257 horas hombres, un 14,3% más que en 2016, tal como muestra la tabla:

Capacitación	2016	2017
HH Esva	1.854	2.053
HH Contratistas	15.660	18.257

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 2017 no se presentó ningún caso de



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

enfermedad profesional. Solo existe un caso que se encuentra en apelación en la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) por parte de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que al cierre de esta edición no fue confirmada.

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.

Contamos además con 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.



CAPITULO VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA

G4-DMA

Trabajamos con uno de los recursos naturales más escasos en la actualidad. La crisis hídrica que se está experimentando a causa del Cambio Climático no solo afecta a nuestro país, sino que prácticamente a todo el mundo.

Durante 2017, fuimos testigos de grandes urbes que se están quedando sin suministro a causa de la poca planificación y el uso desmedido y poco racional.

Nuestra gestión apunta precisamente a que eso no ocurra en nuestra área de concesión. Por el contrario, desde hace muchos años venimos gestionando nuestros procesos para procurar la sostenibilidad del agua y realizando importantes inversiones en infraestructura.

Pero no es una tarea que podamos lograr solos. También se requiere del apoyo de nuestros clientes a través del uso racional del agua, evitando las pérdidas y la contaminación.

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.

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

Entregamos nuestro servicio de agua potable a todos los habitantes de la Región de Valparaíso sin distinción y 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 y que sientan que entregamos un servicio mejor de lo que esperan.

MEJORAMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS

G4-PR1, G4-PR9

Mejorar la calidad del servicio y acercarnos a los clientes ya la comunidad, fueron los principales objetivos desarrollados durante 2017. Hemos realizado una serie de mejoras en todos los sentidos, especialmente fomentando la comunicación y la atención de clientes en la oficina.

También llevamos a cabo grandes inversiones para estar preparados ante cualquier emergencia, pero sin duda, los principales avances que realizamos este año, fue el desarrollo de dos plataformas tecnológicas que nos permitirán estar más cerca de la gente.

• Tecnología para avisar cortes y uso de grifos

Durante 2017, generamos innovaciones tecnológicas para mejorar los servicios de la región, transformándonos en la primera sanitaria en incorporar estas plataformas. Estas innovaciones nos permitirán enfrentar de mejor manera los cortes programados y los de emergencia, además del apoyo a incendios.

La primera de las plataformas, la denominamos “Tu punto de agua”. Ella permitirá a los clientes informarse de inmediato de suspensiones del servicio de corte. Enviaremos un SMS (mensaje de texto) al celular de los clientes con una proyección de la reanudación del suministro. Además, vía web podrán conocer la ubicación de estanques y camiones aljibes más cercanos a los domicilios en cortes extensos, mientras trabajamos en la reposición.

Esta herramienta es bidireccional, esto significa que los dirigentes de Juntas de Vecinos tendrán un perfil diferenciado y podrán alertarnos de estanques que se necesite rellenar o puntos que necesiten respaldo.

El otro programa se denomina “GrimS”. Es un sistema de georreferenciación de grifos desarrollado en coordinación con la Intendencia y Bomberos. Permite contar con un catastro digital en línea con ubicaciones de los grifos y sus características, algo especialmente relevante en ciudades como Valparaíso, que tiene una topografía compleja.

Los voluntarios de Bomberos pueden ir actualizando el estado de las inspecciones que realizan en terreno y sabrán rápidamente si un grifo necesita reparaciones, por ejemplo.

Gracias a las diversas iniciativas que desarrollamos para estar más cerca de los clientes y la comunidad, durante 2017, experimentamos la disminución de los reclamos en un 3% en relación al año 2016, 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 2017 experimentaron una baja del 10% y 13%,

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 2017:

Procedimiento EsvaL	2014	2015	2016	2017	Variación 2016/2017
Consulta	278.322	216.877	182.218	205.477	13%
Reclamo	89.889	90.847	87.828	84.963	-3%
Requerimiento	206.366	203.860	185.771	205.228	10%
Emergencias	29.025	31.641	73.356	79.889	9%
Total	603.602	543.225	529.236	575.557	9%

Fuente: EsvaL

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

G4-PR5

Los clientes evalúan su satisfacción con un servicio de acuerdo al nivel de expectativas que tienen respecto del mismo. Así lo señala el informe que desarrolla anualmente la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) luego de aplicar la encuesta “Percepción de Clientes de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias”.

Esta herramienta mide el grado de satisfacción que experimentan los clientes del servicio sanitario de todas las empresas concesionarias del país y nuestra empresa considera de alta importancia conocer estos indicadores, ya que se trata de un insumo fundamental a la hora de evaluar nuestra gestión cada periodo.

Durante 2017, los resultados dados a conocer por la SISS arrojaron una nota general para nuestra empresa de 5,4, mayor a la obtenida el año anterior que fue de 5,2 y similar a la del año 2015. Cabe destacar que todos estos promedios están sobre media de la industria nacional, que es de 5,1.

En tanto el Índice de Satisfacción Neta (ISN) obtenido por nuestra empresa fue de 31,9, levemente superior al periodo anterior que fue de 30,6, lo cual nos sitúa en el lugar número 13 entre las 33 empresas que conforman el ranking de empresas sanitarias que elabora el organismo estatal. El ISN promedio de la industria sanitaria fue de 16,3.

En términos de evaluación por procesos, los aspectos mejor evaluados de nuestra empresa fueron “Boleta” con un 5,9, levemente inferior al 6,0 obtenido el año anterior; “Medidor y lectura”, con nota 6.0 similar a la evaluación pasada, y en tercer lugar, “servicio de agua potable” con un 5,4, superior al 5,2 obtenido anteriormente.

En el otro lado, nuestros aspectos peor evaluados fueron “Procedimientos empleados en caso de cortes de suministro de agua potable” con un 4,2; “Servicio de atención en oficinas comerciales” con un 4,5, versus un 4,9 obtenido el año anterior; y “Atención en terreno”, con un 4,6, levemente inferior al 4,7 obtenido antes.

MULTAS SIGNIFICATIVAS G4-PR9, G4-PR8, G4-S02

Durante 2017, a nuestra compañía se le aplicaron seis multas significativas por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), una menos que el año anterior.

En la tabla de muestra el detalle de la sanción, el monto y en qué proceso judicial se encuentra:

Descripción	Monto	Estado
Deficiencia en la presión. Año 2014	105 UTA	Firme/pagada/ reclamación vigente
Cortes por aluvión Ríos Aconcagua y Maipo. Abril 2016	190 UTA	Pendiente reposición
Cortes no programados durante el primer semestre 2016	392 UTA	Pendiente reposición
Incumplimiento en calidad de agua en el año 2015, en La Laguna, Nogales, San Isidro, Cachagua, Placilla-La Ligua, La Calera y Concón y distintos parámetros	98 UTA	Procedimiento terminado
Denuncias por turbiedad en agua en sectores de abastecimiento de PTAP Concón / calidad - generalidad - no comunicar corte	200 UTA	Pendiente reposición
Deficiencias en la calidad de servicio de agua potable Los Andes, Quilpué, Villa Alemana, Viña del Mar y Litoral Sur / continuidad del servicio, generalidad de los usuarios, incumplimiento de órdenes, incumplimiento PD los Andes	201 UTA	Pendiente reposición

Tal como en años anteriores, se tomaron en cuenta aquellas multas aplicadas por primera vez en 2017, sin considerar el estado de la reposición. Se consideraron las multas significativas como aquellas mayores de \$20.000.000. Solamente se

consignan las multas cursadas por la SISS por ser aquellas relativas a suministro y uso de productos y servicios.

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”:

Este programa está 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.

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.

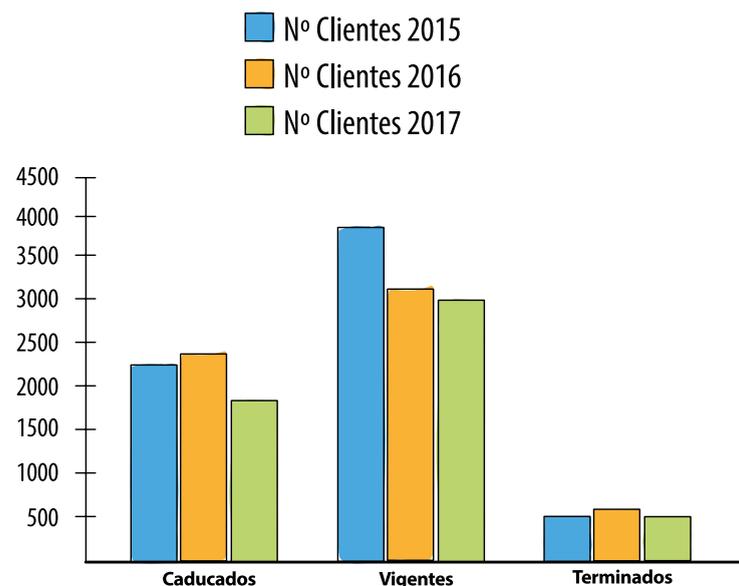
Estos talleres son realizados por técnicos que, en coordinación con las juntas de vecinos, explican la operación del sistema, generalmente en sus sedes vecinales. Los contenidos apuntan a generar conductas que favorezcan un uso más eficiente del servicio, tales como la descripción de los procesos de 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 2017 se realizaron 130 talleres de Educación de Consumo y 80 charlas sobre el Uso del Alcantarillado.

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 un gráfico con 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 Esvál



Cabe destacar que durante el año 2017 aproximadamente el 65% de los subsidios asignados a los clientes de Esvál tuvieron vencimiento del plazo de su vigencia de 3 años, plazo establecido en la Ley de Subsidios, lo que, sumado a los cambios en el proceso de postulación al beneficio de parte de los usuarios del servicio, han dificultado el proceso de asignación de estos beneficios, no obstante aun así, los resultados han sido mejores que los obtenidos en el mismo proceso hace tres años

Curso de Instalaciones Sanitarias para mujeres:

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

Durante 2017, quince mujeres de Viña del Mar, fueron beneficiadas con esta iniciativa. Este grupo cumplió con 90 horas cronológicas de clases en el Centro de Formación Técnica de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (CFT UCE Valpo).

El año anterior, habían recibido su certificado, 17 jefas de hogar de localidades como Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quilpué, Villa Alemana y Casablanca, quienes cumplieron con 120 horas cronológicas de clases.

Acuerdo con Universidad de Valparaíso:

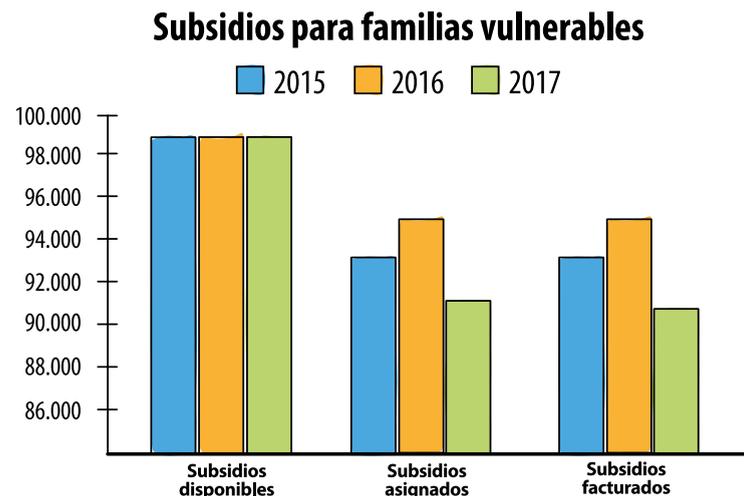
Mantenemos vigente un convenio marco de colaboración con la Escuela de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Valparaíso. Gracias a este acuerdo, con vigencia de 2 años, ambas partes nos comprometimos a promover el fortalecimiento de las relaciones institucionales; la elaboración de proyectos 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.

El gráfico siguiente ilustra el número de los subsidios disponibles, asignados y facturados durante los últimos tres años:



RELACIONAMIENTO COMUNITARIO G4-S01

Desarrollamos un modelo de relacionamiento comunitario que hemos construido a través de más de 15 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 2017 realizamos 1.486 actividades que nos permitieron contactar a 187.711 personas, a través de instancias educativas, como talleres de uso eficiente del recurso hídrico y nuestra obra de teatro “Juntos por un mundo mejor”, 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.

Educación: orientada a estudiantes de establecimientos educacionales, principalmente del nivel pre-escolar, primer y segundo ciclo básico. A través de una obra de teatro, música y juegos, “Las Gotitas” enseñan a los niños y niñas buenas prácticas con el agua. También visitamos centros de adultos mayores, de madres y organizaciones sociales con talleres educativos.

Información puerta a puerta: Visita a domicilios para entregar información frente a acontecimientos relacionados con obras de mejoramiento, renovación de redes, cortes de suministro y otros.

Salud: Informamos a la comunidad sobre los beneficios del agua en la salud y calidad de vida. Con “Las Gotitas” y nuestro equipo visitamos hospitales, consultorios y departamentos de salud. También asistimos a eventos educativos.

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.

Cultura, Entretención y Vida Sana: 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 corridas familiares, competencias de bicigrós, cicletadas y campeonatos de voleibol, entre otras.

A continuación, damos a conocer el número de actividades y contactos realizados por el programa en 2017, comparativo a 2016:

Programa “Agua Sana, Vida Sana” Esvál	Área comunitaria	Área Educación	Puerta a Puerta	Total
Actividades 2016	839	528	69	1.436
Actividades 2017	928	528	30	1.486
Contactos 2016	116.304	68.509	449	185.262
Contactos 2017	131.834	55.388	449	187.711

Fuente: Esvál



— Reporte de — Sostenibilidad 2017

Fondo concursable “Contigo en cada gota”

Este programa está 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 2017, se concretaron los 39 proyectos adjudicados el año anterior, que en suma significaron un monto total de \$63 millones destinados a concretar las ideas e iniciativas creadas por la propia comunidad.

El mismo año, con la asistencia de cerca de 300 representantes de diversas organizaciones sociales y comunidades educativas, lanzamos la tercera versión del Fondo que cuenta nuevamente con un monto de \$63 millones para apoyar las iniciativas que resulten seleccionadas el año 2018.

Indicador	Descripción	Página
1	Estrategia y Análisis	
G4-1	Declaración del responsable principal de la toma de decisiones de la organización (Mensaje)	4
2	Perfil de la Organización	
G4-3	Nombre de la organización	5
G4-4	Principales marcas, productos y /o servicios	5
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	5
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización	Sólo en Chile
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	7
G4-8	A qué mercados sirve. Tipos de clientes	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	16
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización	25
G4-13	Cambio significativo durante periodo de análisis	Ninguno
G4-15	Cartas, principios e iniciativas externas	9
G4-16	Lista de asociaciones en las que participa	9
3	Aspectos materiales y cobertura	
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar los contenidos	18
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de contenidos de la memoria	18
G4-20	Indique la cobertura de cada aspecto material	18

G4-22	Reformulación de información en memorias anteriores	1
G4-23	Cambios significativos de la información en memorias anteriores	1
4	Participación de los grupos de interés	
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización	20
G4-25	En que se basa la elección con los grupos de interés con los que se trabaja	20
G4-26	Enfoque de la organización respecto a la participación de grupos de interés	20
G4-27	Cuestiones y problemas claves surgidos de la participación de grupos de interés	20
5	Perfil de la Memoria	
G4-28	Periodo de la memoria	1
G4-29	Fecha de la última memoria	1
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	1
G4-31	Punto de contacto	2
G4-32	Qué opción “en conformidad” se ha elegido, índice GRI, Informe de Verificación	1
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.	7
7	Ética e Integridad	
G4-56	Valores y principios y normas de la organización	8
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	15

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	15
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	35
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	23 / 36
EC3	Cobertura de las obligaciones de su plan de prestaciones	44
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	45
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	40
EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales	38
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 étnico, sexo y región.	41
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	42
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el fuero por maternidad o paternidad, desglosado por sexo	44

LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos oara dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral (comités paritarios)	46
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región y sexo	47
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o riesgo elevado de enfermedad profesional	47
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	44
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	45
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	45
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional	45
LAT12	Composición de órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	40
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	42
	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	16
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	16
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	16
HR6	Identificación de centros y proveedores con 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	17

	Desempeño Social: Sociedad	
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	
S01	Porcentajes de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación, de la comunidad local	51-53
S03	Número y porcentaje de centros en los que se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	16
S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	51
	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 remover mejoras	49
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	50
PR8	Número de reclamaciones fundamentales sobre la violación a la privacidad y la fuga de datos de los clientes	51
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	51

	Desempeño Medioambiental	
DMA	Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional	
EN3	Consumo energético interno	31
EN5	Intensidad Energética	32
EN6	Reducción del consumo energético	32
EN8	Captación total de agua según la fuente	25
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	25
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	27
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	29
EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero (alcance I)	32
EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (alcance II)	32
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance III)	32
EN19	Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero	32
EN21	Nox, Sox y otras emisiones atmosféricas significativas	32
EN22	Vertido total de agua, según su calidad y destino	27
EN23	Peso total de los residuos, según el tipo y método de tratamiento	33
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	27
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	36