



2018  
REPORTE DE  
**SOSTENIBILIDAD**

## Sobre este reporte

102-49, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

El presente reporte 2018 constituye nuestra duodécima oportunidad en que damos a conocer la gestión sustentable de Esval a nuestras Partes Interesadas, abordando la gestión económico-financiera, social y medioambiental, comparativa a 2017 e incluyendo años anteriores para seguir la evolución de 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, particularmente, cómo los hemos gestionado en orden a cumplir las metas trazadas en nuestra Planificación Estratégica.

Para la elaboración de este documento, hemos utilizado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), organismo internacional a cargo de la Guía para Elaborar Reportes de Sostenibilidad más difundida y crecientemente utilizada por empresas de todo tipo, tamaño y rubro en el mundo.

Este año, de acuerdo a las indicaciones de GRI, hemos desarrollado nuestro reporte “en conformidad” con la nueva versión de la metodología, denominada Estándares GRI, en su categoría “Core”, que exige a lo menos reportar un indicador específico por tema y subtema.

Esta nueva versión contiene modificaciones relacionadas con denominación de los indicadores, distribución de temas y mayores exigencias en torno a los requerimientos de información, especialmente en las declaraciones de gestión en cada uno de las materias relevantes.

Con este documento informamos a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de todos los temas relevantes surgidos del análisis de materialidad.

### Informe Pacto Global

Este reporte constituye por octava versión consecutiva, la 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.

## Sobre este reporte

102-49, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Asimismo, si bien nuestra gestión siempre ha buscado ser un aporte al desarrollo económico, igualdad de oportunidades, salud y bienestar, saneamiento del agua y cuidado del medioambiente, a partir de esta versión del reporte quisimos hacer visible nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que promueve las Naciones Unidas y a los cuales adhirió nuestro país en 2015.

En cada capítulo informaremos los temas que corresponden a cada ODS al cual estamos contribuyendo con nuestra gestión.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Sobre este reporte

102-49, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

### Normativa

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

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

Desde 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.

## Sobre este reporte

102-49, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

### Punto de contacto

102-53

Para temas relacionados con este reporte, puede comunicarse con:

**Carla Gadaleta**

**Email:** [cgadaleta@esval.cl](mailto:cgadaleta@esval.cl)

**Dirección:** ESVAL S.A. Cochrane 751, Valparaíso. Teléfono: 32-220 9329

REPORTE DE *2018*  
**SOSTENIBILIDAD**

## Tabla de contenido

<b>Mensaje del Gerente General</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo I. Somos Calidad de Vida</b>	<b>10</b>
Nuestra Empresa	9
Gobierno Corporativo	16
Misión, Visión, Valores	17
Directorio y Ejecutivos	19
Asociaciones e Iniciativas Voluntarias	21
Certificaciones e Iniciativas Voluntarias	23
Premios y Reconocimientos	24
<b>Capítulo II. Nuestra Visión de la Sostenibilidad</b>	<b>25</b>
Gestión de Riesgos	32
Gestión de Riesgos	32
Gestión de Procesos	35
Ética e Integridad	35
Certificación del Modelo de Prevención de Delitos	37
Abriendo Espacios para la Inclusión	39
Derechos Indígenas	42
<b>Capítulo III. Nuestros Temas Relevantes</b>	<b>43</b>
Validación de Temas Materiales	46
Participación y Comunicación con Nuestros Grupos de Interés	51
<b>Capítulo IV. Eficiencia y Gestión Ambiental</b>	<b>53</b>
Condiciones Meteorológicas e Hídricas	54
Nuestros Procesos	57
Ciclo Hidrológico del Agua	64
Biodiversidad	66
Política y Gestión Ambiental	66
Prevención de la Contaminación	70

## Tabla de contenido

Olores	72
Residuos	72
Ruidos	73
<b>Capítulo V. Crecimiento e Inversiones</b>	<b>75</b>
Resultados Financieros	76
Implicancias Financieras y Oportunidades del Cambio Climático	77
Pérdida de Agua	79
Plan de Modernización de Abastecimiento	82
<b>Capítulo VI. Nuestras Personas</b>	<b>84</b>
Diversidad	86
Equidad Salarial	90
Permiso Parental	91
Beneficios Laborales	91
Capacitación	94
Evaluaciones de Desempeño	96
Seguridad	97
<b>Capítulo VII. Uso Sostenible del Agua</b>	<b>101</b>
Alianzas Sostenibles	102
Mejoramiento de Nuestros Servicios	104
Mantenimiento de Tarifas periodo 2020-2025	105
Encuesta Satisfacción de Clientes	105
Programas para Nuestros Clientes	105
Iniciativas con la Comunidad	107
Fondo Concursable Regional “Contigo en Cada Gota”	109
Campaña “Apadrina un Grifo”	109
Mujeres Gásfites	109
Multas Significativas	110

## Mensaje del Gerente General

### MENSAJE DEL GERENTE GENERAL 102-14, 102-15

El 2018 fue especialmente importante para nosotros. Fue el último año de nuestra Ruta Estratégica VIVA y nos preparamos a recorrer nuestra nueva Planificación Estratégica 2019-2023, para garantizar que más de 1 millón 443 mil personas, cuenten con agua potable en sus hogares y reciban el mejor de los servicios.

Esta etapa es parte de lo que recoge nuestro Reporte de Sostenibilidad Esval 2018, la duodécima oportunidad consecutiva en que damos a conocer a los grupos de interés, la gestión responsable en los ámbitos económico, social y medioambiental de nuestra Compañía.

Se trata de fomentar la transparencia y compromiso, que nos permite evaluarnos y mejorar y que constituye, a la vez, nuestra octava Comunicación de Progreso de los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, a los cuales nos adherimos voluntariamente.

Durante 2018 finalizamos exitosamente nuestra Ruta Estratégica VIVA, cumpliendo las expectativas de nuestros colaboradores, clientes, comunidad y autoridades de la Región. Obtuvimos un 67% de satisfacción en nuestra encuesta de clima; nos transformamos en líderes en la industria en seguridad laboral; manifestamos mayor efectividad en la detección de fraudes, pérdidas de agua potable y en la gestión de emergencias. Todos indicadores que demuestran que somos capaces de planificar estratégicamente y cumplir, con el compromiso de todo nuestro equipo, las metas propuestas.

Otros logros son la formulación de nuestra Política Corporativa de Diversidad e Inclusión y los avances en nuestra Política Corporativa de Equidad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Personal y Familiar. Además, hemos seguido mejorando nuestros indicadores de equidad interna, oportunidades laborales y beneficios para nuestros trabajadores, entre otros temas.



## Mensaje del Gerente General

---

Tenemos un compromiso permanente con la comunidad que se refleja en el continuo trabajo con organizaciones, clientes y comunidad para fortalecer el uso racional del agua. Con este objetivo, hemos concretado importantes alianzas con municipalidades, empresas privadas, universidades, bomberos y otros organismos de la región para crear conciencia de la escasez de este recurso.

Seguimos incentivando la participación de todos en el cuidado del agua, a través de instancias como el curso de “Mujeres Gásfiter”; el fondo concursable “Contigo en cada Gota”; la campaña “Apadrina un Grifo”.

Hemos continuado realizando importantes inversiones para aumentar y mejorar nuestra infraestructura y seguimos desarrollando aplicaciones tecnológicas que permiten llegar directamente a través de la web, tablets o smartphones a nuestros clientes, para mantener una comunicación más cercana y eficiente.

Nuestro objetivo es enfrentar los nuevos desafíos de la industria, que incluyen el cambio climático y la resiliencia; el acceso universal; la satisfacción de los clientes; y la sostenibilidad medioambiental social y económica; y transitar de ser una empresa gestora de infraestructura a una empresa prestadora de servicios,

**Gracias al equipo, este año hemos realizado un gran trabajo.**

Afectuosamente,

**José Luis Murillo**

Gerente General



*Capítulo I*

**Somos calidad de vida**

## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

### NUESTRA EMPRESA

Aportar al desarrollo y a la calidad de vida de los habitantes de la Región de Valparaíso es nuestra meta principal. Lo hacemos gracias a un equipo humano de 662 personas que se comprometen día a día para llevar el agua potable a los hogares de cada uno de nuestros clientes.

Producimos y distribuimos este importante recurso a través de casi cinco mil kilómetros de cañerías que hemos ido ampliando a través de los años. 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 sostenibilidad del agua y los recursos.

Contamos con una Planificación Estratégica y el cumplimiento de rigurosas metas para garantizar la disposición de este vital elemento. Nuestros planes de inversión a corto, mediano y largo plazo se han ido cumpliendo dotando a las ciudades de infraestructura de primer nivel para convertirnos en una organización al servicio de todos y cada uno de los habitantes de nuestra área de concesión.



## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

Esta es la extensión de nuestra área de concesión en la Región de Valparaíso:



- 1 **Provincia de Petorca:** Petorca, La Ligua, Cabildo, Papudo, Zapallar.
- 2 **Provincia de Los Andes:** Calle Larga, Los Andes, Rinconada, San Esteban.
- 3 **Provincia de San Felipe:** San Felipe, Santa María, Catemu, Llay Llay, Putaendo.
- 4 **Provincia de Quillota:** La Cruz, La Calera, Hijuelas, Quillota, Nogales.
- 5 **Provincia de Marga Marga:** Limache, Villa Alemana, Quilpué.
- 6 **Provincia de Valparaíso:** Puchuncaví, Viña del Mar, Valparaíso, Concón, Quintero, Casablanca.
- 7 **Provincia de San Antonio:** Algarrobo, El Quisco, El Tabo, Cartagena, San Antonio.

### Nuestra cobertura 102-6

Atendemos al 99% de la población de nuestra zona de cobertura, lo cual representa a un total de 629.329 clientes y 1.443.452 personas en la Región de Valparaíso.

Durante 2018 continuamos extendiendo nuestro servicio de abastecimiento de agua potable a Maitencillo y Loncura, beneficiando así, a 11 mil hogares que no contaban con servicio de agua potable ni de alcantarillado.

En Punta de Tralca finalizamos la construcción de redes primarias y secundarias; e implementamos el “Plan de Incorporación de Clientes de Alcantarillado”.

## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

Asimismo, comenzamos el proyecto de construcción de una planta de elevación, un estanque, además de redes primarias en los sectores de Chépica y Santa Margarita a través de un convenio con la Ilustre Municipalidad del Tabo para incorporar estos sectores a la concesión. Dichas obras beneficiarán a más de 16.000 personas.

Así, durante 2018, sumamos 12.922 nuevos clientes de agua potable y 12.650 de alcantarillado:

ESVAL	2016	2017	2018
Población urbana abastecida	1.658.278	1.697.331	1.443.452
Clientes agua potable	611.523	626.435	629.329
Clientes alcantarillado	560.502	575.486	577.557
Cobertura agua potable (%)	99,90%	99,90%	99,90%
Cobertura alcantarillado (%)	93,80%	93,89%	94,30%

### Infraestructura

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

## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

### Sistemas interconectados Abastecidos/Tratados

#### Sistemas Productivos

**81** 

Sistemas productivos  
Agua Potable

**52** 

Sistemas de Tratamiento y  
Disposición de Aguas Servidas

#### Sistemas interconectados Abastecidos/Tratados

**38**

Sistemas de Agua Potable  
Interconectados

**51**

Sistemas de Aguas Servidas  
Interconectados

## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

### Principales sistemas productivos de agua potable

SISTEMA PRODUCTIVO	DIRECCIÓN
Con Con	Camino internacional s/h
Las Vegas	Puntilla El Romeral
San Juan	Las Industrias 4579
La Serena 	Las Rojas, Lote 6 Parcela 8
Ovalle	Fundo Puntillo - Camino Monte Patria



### Principales sistemas productivos de aguas servidas

SISTEMA PRODUCTIVO	DIRECCIÓN
Loma Larga	Loma Larga s/h, Playa Ancha
Dos Norte	1 norte 275, Lote 9
Quillota	Camino Troncal
Coquimbo 	Lote 51 - A3, Pampilla Coquimbo
La Serena	Fundo Cruz El Molino LT 1 2 3 4



Fuente: Esvál

### Oficinas de atención clientes

Durante 2018, al igual que el año anterior, nuestra empresa contó con 35 oficinas comerciales, localizadas en las comunas de la Región de Valparaíso en las que operamos.

## Somos calidad de vida

### GOBIERNO CORPORATIVO 102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-23

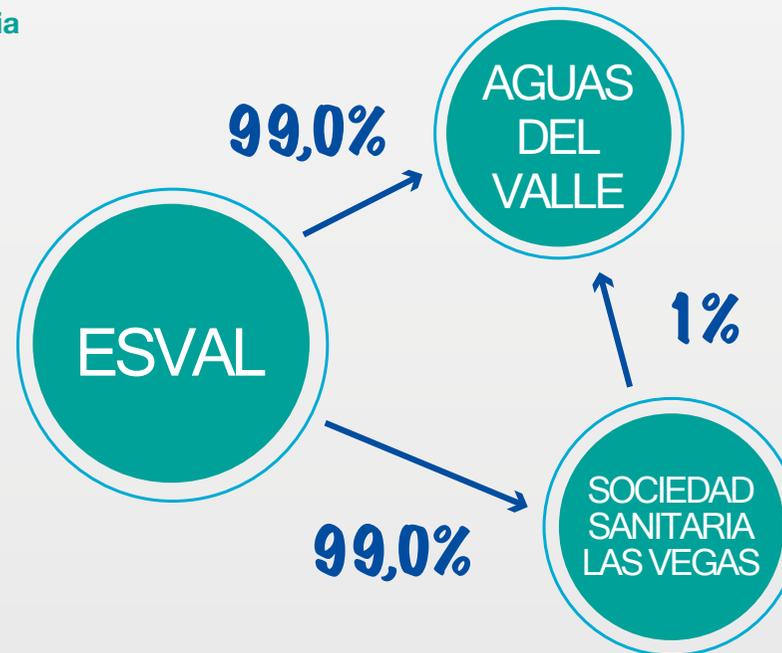
Somos una sociedad anónima abierta, constituida en 1989 por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el Fisco de Chile.

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

Para mayor información sobre nuestra historia y conformación accionaria, puede revisar nuestra página corporativa [www.esval.cl](http://www.esval.cl)

#### Estructura Societaria



Fuente: Esva

## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

### Cambios en la normativa sanitaria

En el reporte anterior dimos cuenta de la modificación a la normativa para los servicios sanitarios rurales, que comenzó a regir en 2017, 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 operar en forma gradual, y la labor realizada por EsvaL fue asumida por la Subdirección de Servicios Rurales, dependiente de la DOH.

## Somos calidad de vida

### MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Nuestro gobierno corporativo, busca cumplir los objetivos estratégicos de la compañía a través de un comportamiento sólido basado en valores.

Nuestra cultura organizacional se ha formado gracias al compromiso, la eficiencia, la transparencia y la empatía con sus miembros, características que transmitimos a todos quienes se integran a nuestra organización, de manera de actuar alineados:



#### 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

Aplicamos nuestros valores a través de un Sistema de Gestión Ética que también aborda el Modelo de Prevención de Delito. Desarrollamos ambos temas en el capítulo siguiente de este reporte.

## Somos calidad de vida

### DIRECTORIO Y EJECUTIVOS

El Directorio de nuestra empresa estuvo formado en 2018 por los siguientes profesionales:

**PRESIDENTE** RUT: 6.443.633-3

Jorge Lesser García Huidobro | Ing. Civil Industrial

**VICEPRESIDENTE** RUT: 7.011.905-6

Juan Ignacio Parot Becker | Ing. Civil Industrial

#### DIRECTORES

<b>John Elliott Kaye</b>	/ Extranjero	Baa (Economy and Finance y BSC (Mayor Computer Science)
<b>Michael Niggli</b>	/ RUT: 48.121.218-9	Ing. y Máster en Ciencias Eléctricas
<b>Juan Pablo Armas Mac Donald</b>	/ RUT: 6.198.258-2	Ing. Civil Industrial
<b>Alejandro Ferreiro Yazigi</b>	/ RUT: 6.362.223-0	Abogado
<b>Stacey Purcell</b>	/ Extranjera	Bachelor of Com
<b>María Ignacia Benítez</b>	/ RUT: 7.460.907-4	Ing. Civil Químico

\*María Ignacia Benítez falleció el 28 de febrero de 2019.

## Somos calidad de vida

### ORGANIGRAMA

Presentamos el organigrama de nuestra empresa y los ejecutivos que ejercieron cargos en 2018:



• Cristian Vergara dejó el cargo el 28 de febrero de 2018



## Somos calidad de vida

### ASOCIACIONES E INICIATIVAS VOLUNTARIAS 102-13

Trabajamos en alianza junto a diferentes asociaciones y organizaciones de la Región de Valparaíso, para cumplir con objetivos importantes como son la preservación, la mantención y distribución de los recursos.

El vicepresidente de nuestro directorio, Juan Ignacio Parot Becker participa como director suplente en la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS), mientras que nuestro gerente general, José Luis Murillo, ejerce como director titular de la misma organización.



## Somos calidad de vida

102-1; 102-3; 102-4

Estas son las organizaciones en las que participamos o generamos alianzas en 2018:

### ASOCIACIONES

**Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP).**



**Cámara Chilena de la Construcción, Región de Valparaíso.**



**Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS).**



**Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS).**



**Asociación de Industriales de la Región de Valparaíso (ASIVA).**



**Cámara de Comercio y Turismo de Valparaíso**



**Universidad de Valparaíso**



## Somos calidad de vida

### CERTIFICACIONES E INICIATIVAS VOLUNTARIAS

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.**



Red Pacto Global Chile

**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 Nch17.025 de Acreditación de Laboratorio**



**Norma chilena Nch 409de Calidad del Agua Potable**



## Somos calidad de vida

### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2018, recibimos los siguientes reconocimientos:

#### PREMIO

- Premio “Visión de Sociedad”, otorgado por la Asociación de Empresas de la V Región - ASIVA, en reconocimiento al Programa Mujeres Gásfiter.

#### PREMIO

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

#### RECONOCIMIENTO

- Reconocimiento otorgado por el Índice de Sustentabilidad Corporativa elaborado por ActionAbilityInstitute. Destacó a nuestra compañía entre las 25 empresas con más alta evaluación respecto a su desempeño en dicho ámbito, sobresaliendo como la mejor empresa de regiones en esta clasificación.



*Capítulo II*  
**Nuestra visión de la  
sostenibilidad**



## Nuestra visión de la sostenibilidad

La Planificación Estratégica es un proceso fundamental para cualquier organización. Ella nos permite mirar al futuro de manera segura, sabiendo que lo que estamos haciendo permitirá conseguir las metas trazadas. Además, permite trabajar con una visión común, con una cultura organizacional compartida para el beneficio de todos nuestros miembros y de nuestros clientes.

El año 2018, concluimos nuestra Planificación Estratégica 2013-2018, denominada VIVA, que fue la primera hoja de ruta que elaboramos y gestionamos como compañía y que pudimos cumplir de manera exitosa.

Correspondía por tanto, poner en operación una nueva Planificación Estratégica, por lo cual, -ya en el 2017-, comenzamos a formular nuestros nuevos lineamientos para el quinquenio 2019-2023.



### REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA



## Nuestra visión de la sostenibilidad

El objetivo es enfrentar los nuevos desafíos de la industria y transitar de ser una empresa gestora de infraestructura a una empresa prestadora de servicios, cada vez más cercana a sus clientes y comprometida con la comunidad. Mejorar la prevención de emergencias y su gestión se convirtió en un importante foco de trabajo, ya que estamos conscientes del impacto que estas situaciones generan en la vida diaria de las personas.

Bajo esta mirada hemos ido “iluminando” nuestras redes con más de cuatro mil sensores, que nos aportan información relevante online y nos permiten en muchas ocasiones la operación remota e inmediata de distintas instalaciones.

En esta línea, desarrollamos un análisis de las expectativas que nuestros clientes ponen en nosotros y estamos generando herramientas objetivas que nos permitan responder de manera óptima a esas necesidades a través de proyectos de alto impacto.

Así, 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.

### Metas cumplidas en 2018

En 2018, dimos un exitoso cierre a nuestro Plan Estratégico VIVA, la primera planificación estratégica realizada en nuestra compañía y que tuvo un cumplimiento consolidado del 79%.

Obtuvimos un 67% de satisfacción en nuestra encuesta de clima; nos transformamos en líderes en la industria en términos de seguridad laboral; demostramos un 90% de equidad interna; y una alta movilidad interna con oportunidades de ascender para nuestros miembros.

Asimismo, manifestamos mayor efectividad en la detección de fraudes y en la gestión de emergencias. Disminuyeron las pérdidas y los incumplimientos en procesos de agua potable y servidas. 

Dichos indicadores nos demostraron que como compañía somos capaces de planificar estratégicamente y cumplir las metas propuestas.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

### Planificación Estratégica 2019-2023

Durante todo el 2018 trabajamos en el proceso de Planificación Estratégica para el periodo 2019-2023, recogiendo la experiencia que nos ha dejado la ruta anterior, cuyo norte fue crecer y robustecernos como organización.

Ya habíamos comenzado este proceso el año 2017 con encuentros en los que participaron los líderes de nuestra organización y 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.

### Proceso de Planificación

El proceso de planificación comenzó en el Comité de Gerentes que analizó los cuatro desafíos de la industria:



## Nuestra visión de la sostenibilidad

El primer paso fue definir el propósito principal de nuestra compañía y qué queríamos lograr, para lo cual se contó con una asesoría externa que permitió el surgimiento de una visión macro de nuestra misión. Es aquí donde surge nuestro propósito fundamental:

Luego, el Comité de Gerentes identificó los seis ejes de la Planificación Estratégica 2019-2023, y los presentó al Directorio, estableciendo posteriormente, metas y un plan de trabajo que incluye iniciativas para cada área, las que fueron validadas en un comité ampliado y presentadas al Comité de Directores.

**“PORQUE EL  AGUA ES FUENTE DE VIDA Y DESARROLLO, NOS TRANSFORMAMOS POR TI, PARA QUE LA ESENCIA DE LA VIDA FLUYA SIEMPRE EN TU HOGAR”**

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Estos son los seis focos estratégicos y sus definiciones de éxito:

### DEFINICIÓN DE ÉXITO AL 2023 POR FOCO

Estabilización de la operación	Satisfacción del cliente	Eficiencia e Innovación	Liderazgo en la industria	Crecimiento en servicios no regulados	Organización de excelencia
Conseguir una estabilidad operacional permanente	Hacer de la satisfacción del cliente el objetivo final de todas las áreas de la compañía	Asegurar la eficiencia y fomentar la innovación en todas nuestras decisiones y actividades	Ser líderes reconocidos a nivel local y nacional en los temas de agua, promoviendo el desarrollo regional y el cuidado del medioambiente	Potenciar el crecimiento de la compañía a través de servicios no regulados	Comprometer y alinear a nuestros colaboradores externos y trabajadores, consolidando una organización de excelencia, preocupada por la calidad de vida y desarrollo de las personas

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Para cada uno de estos focos se establecieron iniciativas con tres niveles de prioridad: esencial, esperada y deseada, las cuales estarán a cargo de equipos multidisciplinarios formados por nuestros líderes y profesionales. Esta distribución de equipos busca la transversalidad para lograr resultados, derribando las barreras entre las diversas áreas.

### PRIORIDADES ESTRATÉGICAS 2019 - 2020

#### PRIORIDAD



#### DESCRIPCIÓN

9. Superar las expectativa de negocio
  8. Superar la satisfacción de los clientes
  7. Liderazgo en temas de agua
6. Asegurar crecimientos proyectados (ingresos, márgenes, rentabilidades y eficiencia)
  5. Cumplir con las metas de satisfacción del cliente
  4. Alcanzar la estabilidad operacional
3. Mejorar el servicio al cliente
  2. Responder adecuadamente frente a emergencias
  1. Mantener la calidad y continuidad del producto de manera sostenible

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Para acompañar el proceso, se propuso una gobernanza que considera una estructura de cuatro niveles, apoyado por un equipo de Planificación Estratégica donde se definieron roles y responsabilidades.

Fue así que durante 2018, introdujimos los últimos ajustes a la estrategia y planificamos el trabajo para 2019 a través de la definición de una serie de iniciativas, con sus respectivos indicadores de cumplimiento. Además de iniciativas para los cinco años siguientes.

### **GESTIÓN DE RIESGOS** **102-30; 102-31**

Tanto las personas como las organizaciones son parte de un mundo globalizado en constante cambio, el cual día tras día genera un mosaico de oportunidades y amenazas, por consiguiente, las organizaciones no pueden ser sistemas cerrados ni estáticos, ya que deben ser capaces de interactuar con su entorno y de poder adaptarse al contexto y expectativas de sus partes interesadas.

Es por lo anterior, que desde 2014 la compañía emprendió el desafío de gestionar los riesgos a los cuales está expuesta y gestionar los procesos que sustentan su propuesta de valor.

La gestión de riesgos tiene como principal propósito crear y proteger el valor corporativo, mediante una adecuada y oportuna gestión de aquellas situaciones que puedan comprometer el logro de sus objetivos.

Actualmente la compañía cuenta con un modelo de gestión de riesgos maduro, integrado y proactivo, el cual permite el tratamiento de sus riesgos estratégicos, operacionales y financieros, mediante un proceso que consta de cinco etapas: identificación de eventos, evaluación, selección de repuesta, monitoreo y reporte. Esta metodología se encuentra debidamente detallada en el “Manual de Gestión de Riesgo Corporativo”, en donde se muestran las métricas de evaluación para la probabilidad e impacto de los eventos de riesgo, el apetito al riesgo definido por el directorio, la política de gestión de riesgo y la estrategia para el desarrollo del proceso.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

### Riesgos Clave

El directorio realiza un seguimiento periódico de los principales riesgos a los que se ve enfrentada la compañía, vale decir, aquellos que afecten directamente a las partes interesadas o bien que comprometan al modelo y/o a la continuidad del negocio.

En esta categoría se gestionan amenazas provenientes del entorno como los ciberataques, los efectos del cambio climático o incluso temas de gran interés tanto para la operación de la compañía como para nuestros clientes y comunidad, contando con planes de acción de corto, mediano y largo plazo para cada una de ellas.

### Riesgos Corporativos

Como se mencionó anteriormente, los riesgos se encuentran clasificados en operacionales, financieros y estratégicos, donde la responsabilidad de su administración depende de las distintas áreas e involucra a todos los niveles de la operación, desde el dueño del proceso (quienes son los gestores primarios del riesgo) hasta el gerente responsable.

Los riesgos operacionales son aquellos inherentes al sector sanitario, los cuales pueden provenir de fuentes internas o externas, como por ejemplo de la infraestructura, los procesos, las personas, de eventos de la naturaleza o incluso del entorno político, económico y/o social de la región.

Distribución portipo de riesgo



A nivel financiero se consideran los riesgos de liquidez, crédito y mercado. Los factores de riesgo de liquidez están asociados a la imposibilidad de acceder a financiamiento. A su vez, los factores de riesgo de crédito están asociados al incremento de la deuda incobrable de la compañía. Finalmente, los factores de riesgo de mercado están asociados a las variaciones de precio y posición de algún activo de la compañía. Estos riesgos se monitorean y gestionan por las distintas gerencias involucradas de manera periódica, teniendo en cuenta los factores de riesgo, y que se relacionan directamente con las obligaciones financieras contraídas por la compañía.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Los riesgos estratégicos corresponden a riesgos de alto nivel y su gestión involucra a la plana ejecutiva, estos están asociados a cambios desfavorables en la industria, principalmente en temas tarifarios y regulatorios, también se incluyen eventos que puedan dañar la reputación de la compañía y/o que potencialmente puedan afectar su sustentabilidad.

### Gestión de Riesgo Operacional Territorial (GROT)

A través del desarrollo de la gestión a nivel corporativo, se pudo constatar que **existía** una proporción importante de riesgos que estaban asociados a procesos de negocio de la compañía, vale decir, aquellos que están relacionados con la entrega del servicio al cliente y que inciden directamente en su satisfacción final, por ejemplo: producción, distribución, recolección, saneamiento, infraestructura sanitaria, mantenimiento, etc.

Es por lo anterior, que en 2017 se da comienzo a la iniciativa GROT, la cual busca implementar en el territorio la capacidad de gestionar los riesgos. Para ello se realiza en una primera instancia el levantamiento de procesos del recinto, posteriormente se hace una identificación de los eventos de riesgo presentes en ellos, con el objetivo de evaluarlos y definir planes de acción para cuando estén por sobre la aversión al riesgo de la compañía.

En la actualidad, GROT es una práctica instaurada y valorada al interior de la organización, pues logra considerar al 52% de sus clientes, contando con el apoyo y compromiso tanto a nivel operativo como ejecutivo, ya que es una instancia en donde los distintos actores pueden interactuar, priorizar y tomar decisiones para llevar el riesgo de la operación a niveles aceptables.

### Gestión de Procesos

Dado el tamaño de la organización, las características de su propuesta de valor y extensión geográfica, nace la necesidad de documentar y estandarizar sus procesos, con el objetivo de tener una visión global de cómo la compañía capta, genera y distribuye valor a sus distintas partes interesadas.

La gestión por procesos también favorece la comunicación entre las distintas áreas, evitando la aparición de silos funcionales, incluso permite conservar el knowhow al interior de la compañía y a obtener resultados previsibles y eficientes, tanto para el cliente externo como interno.

Actualmente la gestión por procesos es para la organización una actividad clave, ya que además de apoyar su optimización y mejora continua, también es el principal input de información para la ejecución de prácticas ya instauradas al interior de la compañía, como lo es la gestión de riesgos tanto a nivel corporativo como territorial.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Entre la gestión de riesgos y procesos existe una sinergia particular, que permite a los distintos actores tener a su disposición la información necesaria para tomar decisiones de manera informada, sustentada metodológicamente y con una visión holística de la organización, lo cual no tan solo permite realizar una gestión eficiente de los recursos, sino también a tener el foco centrado en el cliente, lo cual garantiza la excelencia operacional de la compañía.

### ÉTICA E INTEGRIDAD 102-16, 102-17

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.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

### Sistema de gestión ética

El Sistema de Gestión Ética incluye un código de 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 de cualquiera de nuestros colaboradores o miembros de nuestros grupos de interés, para así solucionar situaciones que puedan dañar nuestra reputación o patrimonio.

Estos canales incluyen una plataforma web, **www.integridadcorporativa.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 vayan en contra de la integridad y transparencia.

Los supervisores, jefes y gerentes deben denunciar toda supuesta infracción a las Leyes o a este Código ante el Comité de Ética.

Durante el periodo 2017 - 2018, se han recibido 15 denuncias las cuales han sido oportunamente investigadas y sus resultados informados al Comité de Ética donde, instancia que ha generado en los casos necesarios, lineamientos y acciones.

AÑO	DENUNCIAS
2017	10
2018	5

## Nuestra visión de la sostenibilidad

### CERIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Gestión 2018, 205, 205-1, 205-2, 205-3

Nuestra compañía ha implementado un modelo de prevención de delitos, el cual está certificado por la empresa MC Compliance, hasta julio de 2019.

En 2018, comenzamos un proceso de actualización del modelo, tanto para identificar nuevos riesgos y elementos anticorrupción como para evaluar nuestra exposición, según las modificaciones señaladas mediante la publicación de la Ley 21.121 Anticorrupción que aumentó las penas en los delitos de cohecho y soborno, además de tipificar nuevos delitos, en el marco de la Ley 20.393.

Contamos con una Política General del Modelo de Prevención de Delitos, donde se indica el objetivo, alcance y elementos que sustentan nuestro modelo y que indica que todos los miembros de nuestra organización deben observar un comportamiento honesto y probo, absteniéndose de caer en conductas descritas en la Ley N° 20.393.

Nuestros contratistas también deben declarar haber tomado conocimiento y el compromiso de cumplir con el Código de Ética y la Política de Prevención de Delitos de nuestra organización.

El propósito de esta política es establecer un mecanismo de prevención para delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho, dando cumplimiento al artículo 4° de la Ley 20.393. Esta política orienta e instruye a nuestros colaboradores sobre las medidas tendientes a mitigar los riesgos a que se encuentra expuesta la entidad a este proyecto.

Para el periodo 2019, se han definido algunas acciones que apoyen la difusión y medición de nuestro ambiente de prevención de delitos (anticorrupción), como:

**1. Medición a través del Barómetro de Valores y Ética Empresarial; estudio de percepción, que permite conocer el estado de la cultura ética y de cumplimiento al interior de las empresas, desde la mirada de los colaboradores, directivos, mandos medios y bases de la organización.**

## Nuestra visión de la sostenibilidad

### 2. Difusión en base a casos cercanos al negocio de manera tal que sean ejemplificadores de los lineamientos que como compañía definimos en nuestro actuar.

En base al modelo vigente en el periodo 2018 y certificado por la empresa MC Compliance, los riesgos evaluados por la compañía mantienen controles que mitigan el impacto y/o probabilidad de ocurrencia, por lo cual no se mantienen riesgos significativos en esa evaluación.

#### Comunicación y formación sobre políticas anticorrupción 205-2

Durante 2018, realizamos un proceso de comunicación de nuestro Modelo de Prevención de Delitos y ética, a través de inducciones al personal que ingresa a la compañía. Es así como al 31 de diciembre de 2018, se había comunicado a un 89% de los ejecutivos y a un 42% de los colaboradores.

#### Comunicación de Políticas y Procedimientos Anticorrupción

2018	ESVAL
N° de COLABORADORES	662
N° COLABORADORES comunicados	279
% de COLABORADORES comunicados	42%

Fuente: Esvál

Tal cual indica la Ley 20.393, semestralmente se reporta al Comité y Directorio el estado del Modelo de Prevención de Delitos, por lo tanto, en 2018, el 100% de los miembros fueron informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

### Comunicación de Políticas y Procedimientos Anticorrupción

2018	ESVAL
N° de miembros de órgano de gobierno	3
N° Miembros del órgano de gobierno comunicados	3
% de miembros del órgano de gobierno comunicados	100

Fuente: ESVAL

Durante el periodo no se realizó ningún proceso de difusión y/o capacitación de nuestros socios de negocios, entendiendo por tales a los contratistas que apoyan nuestras operaciones en la Región de Valparaíso.

### Formación en anticorrupción

Nuestro director Alejandro Ferreiro, como parte de su labor académica, ha sido profesor de derecho económico de la Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello entre 2000 y 2004, y desde 2006 ha impartido clases en la Escuela de Gobierno y de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez, en materias relacionadas con políticas públicas, anticorrupción, regulación económica y gobiernos corporativos.

Por lo tanto, consideramos que entre de los miembros del directorio, uno (33%) cuenta con formación en la materia.

Respecto de los colaboradores, un 0,5% (3 personas) ha sido formado en temas de anticorrupción en 2018. Ellos son, el gerente legal, el subgerente de auditoría y el encargado de fraude.

### Formación en Anticorrupción

2018	ESVAL
N° de COLABORADORES	662
N° COLABORADORES FORMADOS	3
% de COLABORADORES FORMADOS	0,5%

Fuente: ESVAL

Durante el periodo 2018, no se registraron denuncias asociadas a casos de corrupción y soborno.

### ABRIENDO ESPACIOS PARA LA INCLUSIÓN 406-1

Durante 2018 se realizó la marcha blanca en todo el país de la Ley de Inclusión Laboral, que mandata a las empresas de más de 100 trabajadores a contar con un 1% de personas en situación de discapacidad, lo cual significó para nosotros una excelente oportunidad para aportar a una sociedad más justa y equitativa.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Es así como nuestra empresa cumple con la exigencia indicada desde el primer día, tenemos la convicción del valor que la diversidad crea en los ambientes de trabajo y en la productividad. Es por ello que desarrollamos el 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.

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

Asimismo, formulamos una Política Corporativa de Diversidad e Inclusión que incluye un Plan de Acción en temas de reclutamiento y selección; inducción; acciones de concientización; y afirmación de no discriminación.

En ella, nos comprometemos a promover la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades dentro de la compañía, incentivar un clima de respeto en la dignidad, honor e identidad de las personas que integran nuestros equipos de trabajo.

Contiene los siguientes principios:

**PROMOVER LA DIGNIDAD Y RESPETO DE LAS PERSONAS**

**NO DISCRIMINACIÓN Y ACOSO EN TODAS SUS VARIANTES**

**ESTABLECER PROCEDIMIENTOS, EQUIDAD Y PRÁCTICAS INCLUSIVAS EN LA GESTIÓN DE PERSONAS**

**IGUALDAD DE TRATO Y DIGNIDAD PARA TODAS LAS FORMAS DE DIVERSIDAD**

**FOMENTAR AMBIENTES DE TRABAJO INCLUSIVO**

## Nuestra visión de la sostenibilidad

Durante el periodo 2018 no fueron registradas denuncias relativas a discriminación. No obstante lo anterior, se recibieron denuncias relativas a conflictos laborales. Para remediar este tipo de situaciones estamos avanzando en la emisión de una Política Corporativa de Equidad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Personal y Familiar.

### **Trabajo infantil y forzado 408-1, 409-1**

Respetamos la libertad sindical y cultivamos una cultura de no discriminación. Respetamos los derechos de los niños, por lo que en nuestras operaciones no participan menores de edad. Adherimos a la Declaración de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, 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.

Durante 2018, al igual que en años anteriores no hemos recibido denuncias por trabajo infantil dentro de nuestra organización. Sin embargo, dentro de una de nuestras empresas contratistas se identificó una empresa constructora que utilizó para sus servicios un joven menor de edad (17 años), que estaba autorizado por su madre para trabajar.

Cabe destacar que la autorización formal de los padres cumplía con la normativa establecida.

La empresa contratista lo mantenía en jornada completa y con trabajo a mediana altura, contraviniendo su propio reglamento interno, respecto de la contratación de menores de edad.

Las bases de licitación para la obtención de un servicio, obra o suministro, considera en general el cumplimiento del Código del Trabajo en todos sus estamentos.

Durante el primer semestre del año 2019, se efectuará una revisión de estas bases y se incorporará algún artículo relacionado con la Ley. 20189.

No hemos identificado trabajo forzado dentro de nuestras operaciones.

## Nuestra visión de la sostenibilidad

En el caso de nuestros contratistas, para evitar el trabajo forzado, especialmente en el caso de contratación de extranjeros, estos deben tener al día la visa o permiso de trabajo respectivo, legalmente autorizados.

De acuerdo a bases de licitación, el contratista, debe mantener un contrato individual de trabajo escrito, suscrito y vigente con su personal, con jornada parcial o total.

### **LIBERTAD SINDICAL** **407-1**

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 2018, un 65% de los trabajadores Esva, estaba sindicalizado.

Esta cifra está 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 alcanza un 18%.

Respecto de las empresas contratistas, contratamos sus servicios sin ejercer ningún tipo de coerción en relación a sus negociaciones colectivas. Ellas son libres de negociar con sus trabajadores, si es el caso.

### **DERECHOS INDÍGENAS** **411-1**

En la Región de Valparaíso no existen comunidades indígenas significativas, por lo tanto, nuestras operaciones no afectan comunidades de esta clasificación.



*Capítulo III*

**Nuestros temas relevantes**

## Nuestros temas relevantes

102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

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 2018 hemos detectado 25 temas materiales a través de un exhaustivo proceso de identificación, el cual consideró seis pasos: Estos son:



## Nuestros temas relevantes

### 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 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.

## Nuestros temas relevantes

### VALIDACIÓN DE TEMAS MATERIALES

#### 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:



## Nuestros temas relevantes

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



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

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.

## Nuestros temas relevantes

### Matriz 2018 validada

Ejes estratégicos	Tema	Impacto	Interés
<b>Cientes Autoridades Comunidades</b>	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
<b>Crecimiento</b>	8 Desempeño económico	9,1	7,6
	9 Tarifa	9,1	9,0
<b>Eficiencia</b>	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
16 Protección de la biodiversidad	7,9	8,0	
<b>Personas</b>	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
	21 Evaluación de desempeño	8,4	6,9
<b>Robustez</b>	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

## Nuestros temas relevantes

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

TEMAS	DONDE LO ABORDAMOS
Relaciones con los clientes y la comunidad	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA
Desarrollo Económico Regional	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA
Relacionamiento con las autoridades	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA
Educación para el uso sostenible del agua	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA
Inversión social en grupos vulnerables	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA
Cambios en normativas para sanitarias	Cap. I SOMOS CALIDAD DE VIDA
Satisfacción de clientes	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA

TEMAS	DONDE LO ABORDAMOS
Desempeño Económico	Cap V. CRECIMIENTO E INVERSIONES
Tarifas	Cap V. CRECIMIENTO E INVERSIONES

## Nuestros temas relevantes

TEMAS	DONDE LO ABORDAMOS
Eficiencia e integración operacional	Cap V. CRECIMIENTO E INVERSIONES
Relacionamiento con contratistas y proveedores	Cap V. CRECIMIENTO E INVERSIONES
Continuidad y calidad del servicio	Cap VII. USO SOSTENIBLE DEL AGUA
Eficiencia energética en las operaciones	Cap IV. EFICIENCIA Y GESTION AMBIENTAL
Prevención de la contaminación y gestión de residuos	Cap IV. EFICIENCIA Y GESTION AMBIENTAL
Olores y ruidos	Cap IV. EFICIENCIA Y GESTION AMBIENTAL
Protección de la biodiversidad	Cap IV. EFICIENCIA Y GESTION AMBIENTAL

TEMAS	DONDE LO ABORDAMOS
Diálogo y comunicación con trabajadores	Cap VI. NUESTRAS PERSONAS
Desarrollo de retención de profesionales	Cap VI. NUESTRAS PERSONAS
Calidad, salud y seguridad laboral	Cap VI. NUESTRAS PERSONAS
Diversidad e Igualdad	Cap VI. NUESTRAS PERSONAS
Evaluación del desempeño	Cap VI. NUESTRAS PERSONAS

TEMAS	DONDE LO ABORDAMOS
Inversiones frente a la sequía	Cap V. CRECIMIENTO E INVERSIONES
Planificación Estratégica, ética y gestión de riesgos	Cap II.- NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD
Lucha contra la corrupción	Cap II.- NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD
Inversiones ante efectos del cambio climático	Cap V. CRECIMIENTO E INVERSIONES

## Nuestros temas relevantes

### **PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS** 102-40; 102-42; 102-43; 102-44

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:



## Nuestros temas relevantes

102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

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 RELACIONAMIENTOS	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO
Cientes	Oficinas comerciales Call center Oficina virtual Sitio web Twitter	Permanente
Trabajadores	Negociación colectiva (cada 4 años) Evaluación de desempeño Intranet Boletines internos Boletines mensuales Mailing	Permanente
Inversionistas	Memoria Anual Estados Financieros Reportes de Clasificación de Riesgos Juntas de accionistas Sesiones de Directorio	Permanente
Entes reguladores y Fiscalizadores	Informes periódicos de gestión Reuniones de coordinación (para casos puntuales)	De acuerdo al requerimiento
Comunidades	Programa "Agua Sana, Vida Sana" Sitio web Twitter Reuniones de relacionamiento	Permanente (Diario)
Autoridades Proveedores Mundo Académico	Participación en actividades junto a autoridades provinciales, municipales y locales. Procedimientos de selección y evaluación de proveedores críticos. Visitas técnicas a instalaciones y plantas de la Compañía. Memorias de titulación Proyectos de Investigación Sitios web Twitter	Permanente En cada licitación Permanente Permanente



*Capítulo IV*  
**Eficiencia y gestión  
ambiental**

## Eficiencia y gestión ambiental

El fenómeno del Cambio Climático continúa su acelerada marcha, alterando nuestro entorno y cambiando sus condiciones. Por eso, todas las personas, gobiernos y organizaciones debemos aportar a través de la identificación de nuestros impactos, la mitigación y la gestión de los recursos que utilizamos.

La disponibilidad de agua está siendo severamente afectada por este fenómeno. Sin embargo, la distribución de agua potable utiliza menos del 6% del agua disponible para consumo en la naturaleza. El resto es utilizado por las diferentes industrias, especialmente por la minería, agricultura y ganadería.

Nuestra organización está enfrentando esta escasez de agua, con una gestión a largo plazo y fuertes inversiones, conscientes de que los fenómenos climáticos, relacionados con el Efecto Invernadero, están haciendo cada vez más difícil contar con este valioso recurso.

En la Región de Valparaíso, en 2018, llevamos 12 años de bajos niveles promedio de precipitaciones, lo cual ya es considerado “megasequía”. Por ello, estamos llevando a cabo una serie de gestiones basadas en la sostenibilidad, porque sabemos que es un elemento crucial para la calidad de vida de la sociedad completa.



### CONDICIONES METEOROLÓGICAS E HÍDRICAS 102-1

De acuerdo al Resumen Climático Chile 2018 que elabora la Dirección Meteorológica de Chile, el año 2018 comenzó con una condición de La Niña débil en la temperatura superficial del mar que perduró hasta el trimestre febrero-marzo-abril. Luego los valores se mantuvieron dentro del rango neutro pasando de valores negativos a positivos indicando el probable desarrollo de un evento de El Niño.

El informe indica que durante los meses otoño (MAM) y principalmente en invierno (JJA) se observó una menor cantidad de eventos de precipitación, transformándose en uno de los inviernos más secos en la zona centro sur.

## Eficiencia y gestión ambiental

Posteriormente, en primavera comienzan a ingresar sistemas frontales más al norte que permitieron recuperar en parte el déficit pluviométrico en la zona centro-sur.

Es así como el comportamiento de la precipitación en Chile se tradujo nuevamente en un año con déficit generalizado en promedio de -23%, considerando la zona insular y altiplánica.

### Mayores déficit

Las localidades con mayores déficit hídricos se encuentran entre las regiones de Atacama y Coquimbo con un promedio de 65% de déficit, destacándose Rivadavia donde la climatología promedio es de 94.8 mm, durante este año solo precipitó 14 mm.

En la Región de Valparaíso cayó la mitad de lo que correspondería a un año normal (50% de déficit), siendo una de las zonas más afectadas al interior de la región.

El 2018 fue el décimo año más seco considerando 70 estaciones meteorológicas, gran parte de este ranking se debe a las condiciones deficitarias de la zona central, donde más del 50% de las estaciones meteorológicas reportan el 2018 dentro de los 10 años más secos.

En algunas estaciones fue más importante esta condición, como, por ejemplo, en Las Vegas- Petorca, fue el tercer año más seco desde el año 1961.

A nivel país, aún se mantiene el año 1998 y 2016 como los años más secos desde 1961, ambos condicionados por la variabilidad natural (El Niño-La Niña) además de la tendencia de escasez hídrica por causa del cambio climático.

Se observa que esta tendencia no ha cambiado significativamente respecto a años precedentes, es más, este año 2018 con un déficit de 23% contribuye a la continuidad del periodo seco, cumpliendo 12 años consecutivos bajo el promedio normal climatológico.

Cada vez más, la tendencia de largo plazo juega un rol fundamental en el comportamiento del régimen de precipitación en Chile, siendo probablemente el factor determinante influyendo de manera significativa a la variabilidad interanual, que en su mayor parte se explica por los eventos de El Niño – La Niña, sin embargo, en los últimos eventos de El Niño (2009-2010 y 2015-2016) no fueron determinantes en la precipitación anual, dominando el déficit entre 200 a 400 mm.

## Eficiencia y gestión ambiental

### Sequía

El Resumen Climático 2018 señala que la sequía actual respecto a la precipitación no ha sido tan diferente a las pasadas. Si analizamos tan solo el déficit anual de precipitación en la región de Coquimbo y la parte norte de la Región de Valparaíso, presenta periodos secos de 2 a 3 años frenado por años más lluviosos como el 2008, 2011, 2015 y 2017, por lo tanto, el efecto acumulativo de la sequía no es preponderante sino más bien domina la variabilidad interanual.

Similar comportamiento se presenta entre la Región de Valparaíso al Maule, pero, en el último periodo las categorías de las sequías se intensifican y en algunas ciudades se completan hasta 10 años consecutivos secos como en San Felipe.

Según los datos del boletín 488 de diciembre de 2018, “Información Pluviométrica, Fluviométrica, estado embalses y aguas subterráneas”, que elabora mensualmente la Dirección de Aguas del Ministerio de Obras Públicas, el Lago Peñuelas a diciembre de 2018, recibió 342 mm de precipitaciones, en tanto que a diciembre de 2017, 596,5 mm. Lo cual significa un déficit del 51% ya que el promedio de precipitaciones entre el año 1998 y 2010 había sido de 701,2 mm. Este Lago, a diciembre de 2018, finalizó con una acumulación de 4 millones de m<sup>3</sup> de agua, un 95,8% menos de su capacidad que es de 95 millones de m<sup>3</sup>.

### Embalses

El mismo informe de la Dirección de Aguas, indica que a nivel nacional y en términos globales, los embalses presentaron en 2018 un déficit con respecto a sus promedios de un 24%.

Los embalses mixtos, dedicados a la generación y al riego, tuvieron un déficit de un 40%, representando alrededor de un 65% del volumen promedio total. El mayor déficit corresponde a los embalses de Agua Potable con un 49%. Los embalses dedicados exclusivamente al riego presentaron un superávit de alrededor de un 19%.

### Aguas subterráneas

En la Región de Valparaíso, en los ríos Petorca y Ligua se observó en 2018 una incipiente recuperación a partir del mes de mayo de este año. En la cuenca del río Aconcagua, la situación era de una tendencia constante a la baja en la zona media. Esta situación cambió a partir de julio de 2015 debido a las precipitaciones registradas ese año. A finales de 2018 se observó una estabilización de los niveles.

## Eficiencia y gestión ambiental

### 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”.

Este tema constituye uno de nuestros grandes desafíos de nuestra gestión, siempre buscando contribuir al cuidado y uso responsable del agua, manteniendo la calidad del recurso que entregamos.

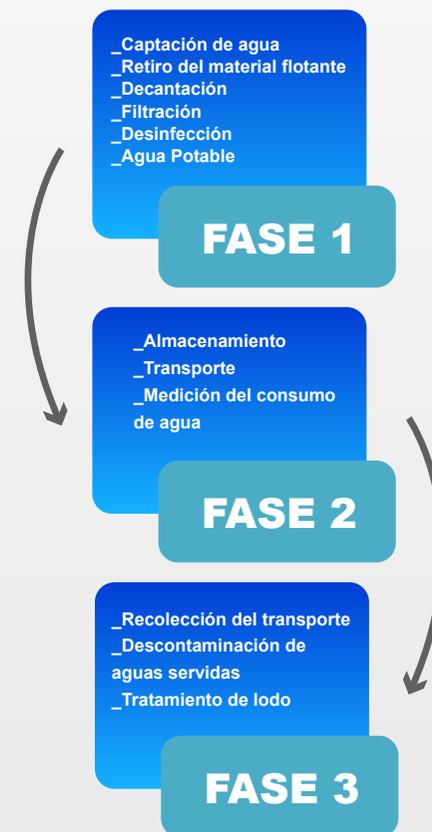
#### NUESTROS PROCESOS

Gestión 2018, 303-3, 303-4, 303-5

Nuestro sistema Integrado de Gestión (SIG) proporciona una estructura 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.

En esta línea, efectuamos diversos tipos de procesos: estratégicos, de negocios, de soporte operacional, de apoyo y de control. Así logramos desarrollar de manera óptima la producción de agua potable y descontaminación de las aguas servidas.

Hemos agrupado en tres fases las etapas de dichos procesos, estas son:



## Eficiencia y gestión ambiental

### FASE 1: CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA Gestión 2018, 303-3

Esta etapa involucra las operaciones que realizamos para obtener agua desde las fuentes naturales y artificiales y trasladarla 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 obtenida a través de bocatamos; el agua de fuentes subterráneas es extraída a través de sondajes, drenes, norias o sistemas de punteras.

Es así que en 2018, el 51,58% del agua captada fue superficial y el 48,42% fue subterránea, en tanto que el año anterior, el 50,52% había sido superficial y el 49,48%, subterránea. Si bien es un avance poco significativo, muestra una tendencia al alza en la captación de aguas superficiales.

En años anteriores, la sequía había obligado a incrementar la captación de agua desde fuentes subterráneas, para lo cual se construyeron 12 nuevos pozos.

Bajo estas condiciones, el volumen total agua captada en 2018 fue de 177.304.828 m<sup>3</sup>.

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

ESVAL				
AÑO	M3 agua subterránea	M3 agua superficial	% de agua subterránea	% de agua superficial
2015	94.561.198	76.545.812	55,30%	44,70%
2016	89.154.594	86.649.254	50,70%	49,30%
2017	88.813.189	90.682.469	49,48%	50,52%
2018	85.856.799	91.448.029	48,42%	51,58%

Fuente: Esval

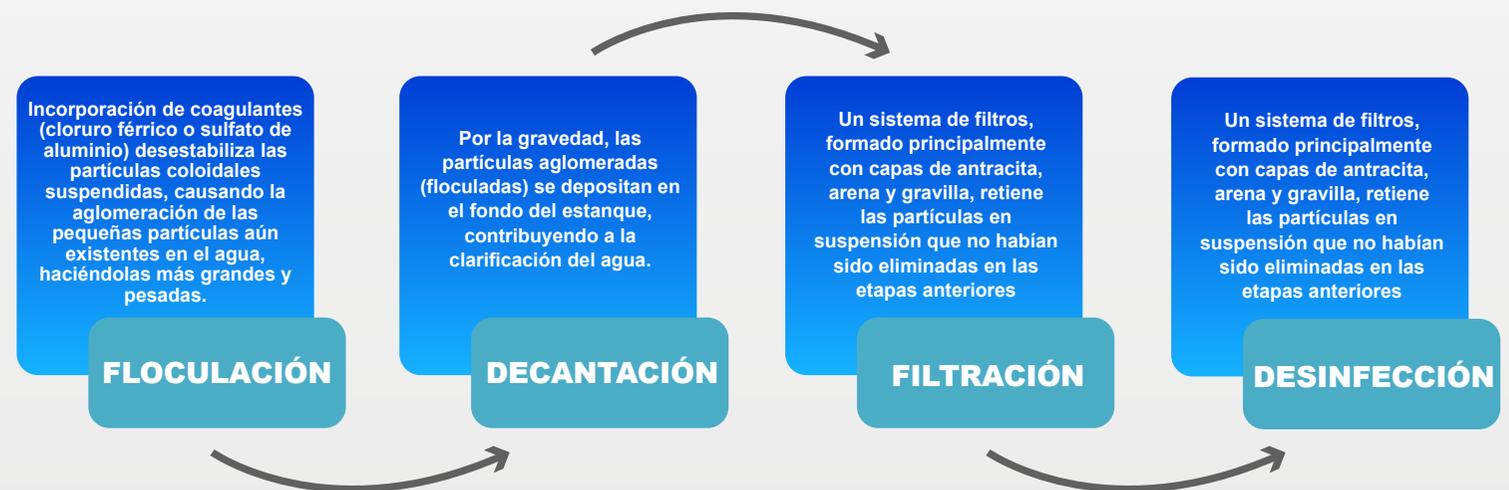
## Eficiencia y gestión ambiental

Las fluctuaciones presentes en la temporada 2018, se deben a una mejora en la condición hídrica de los cauces de cada región, lo que se visualiza en el aumento del 1%.

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.



## Eficiencia y gestión ambiental

Contamos con la infraestructura e instrumental necesario y un completo equipo de profesionales especializados para cada una de estas etapas y efectuar la toma de muestras en terreno y posteriores análisis.

De la misma forma, disponemos de 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 Gestión 2018, 303-6

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 nuestra área de concesión transforma a la distribución de agua potable en un desafío, especialmente 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, nuestros clientes cuentan con 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.

Los 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 implica la utilización de tecnologías más confiables, en cuanto a su forma de medición, aspecto que permite registrar con mayor exactitud y sensibilidad.

2018 **161.289M<sup>3</sup>**  
FACTURACIÓN AGUA POTABLE

2018 **143.092M<sup>3</sup>**  
FACTURACIÓN ALCANTARILLADO

## Eficiencia y gestión ambiental

### Agua residual doméstica

Una vez que el agua es utilizada en los hogares, 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 realiza 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 bajo tierra a gran profundidad. Nuestros colectores poseen una extensión de 3.524kilón  os 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

#### Gestión 2018 306-5; 303-4

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 la 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.

## Eficiencia y gestión ambiental

Operamos mediante tres tipos de tecnología para el tratamiento de aguas:



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.

## Eficiencia y gestión ambiental

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 2018, con el uso de diferente tecnología, tratamos un total de 126.341.665 m<sup>3</sup>, cifra levemente inferior a la del año anterior que fue de 134.749.898 m<sup>3</sup> de agua, tal como muestra la siguiente tabla:

ESVAL	M3 tratados 2015	M3 tratados 2016	M3 tratados 2017	M3 tratados 2018
Emisarios Submarinos:	95.815.925	101.474.696	98.964.821	94.579.031
Lodos Activados	24.535.981	25.834.309	26.294.521	23.125.689
Lagunas aireadas	9.114.723	9.589.993	9.490.556	8.636.945
<b>Total</b>	<b>129.466.624</b>	<b>136.898.998</b>	<b>134.749.898</b>	<b>126.341.665</b>

Fuente: Esvál

Las fluctuaciones en las cifras responden principalmente a temas de calibración, macromedición y disminución en la producción.

## Eficiencia y gestión ambiental

En relación a las descargas en cauces, durante 2018 se descargaron 31.459.282 m<sup>3</sup>. En este caso las aguas son previamente tratadas por lo que resguardan adecuadamente el ecosistema.

ESVAL	2015	2016	2017	2018
Agua tratada descargada en cauces o ríos	33.650.704 m <sup>3</sup>	35.224.223 m <sup>3</sup>	35.529.777 m <sup>3</sup>	31.459.282

Fuente: Esvál

### Rebases de aguas servidas

En 2018, al igual que el año anterior, no se registraron eventos de rebases, lo cual demuestra la efectividad de mediciones realizadas el año 2016, cuando se experimentaron siete de estos eventos y se aplicó un plan de seguimiento para que no volvieran a ocurrir.

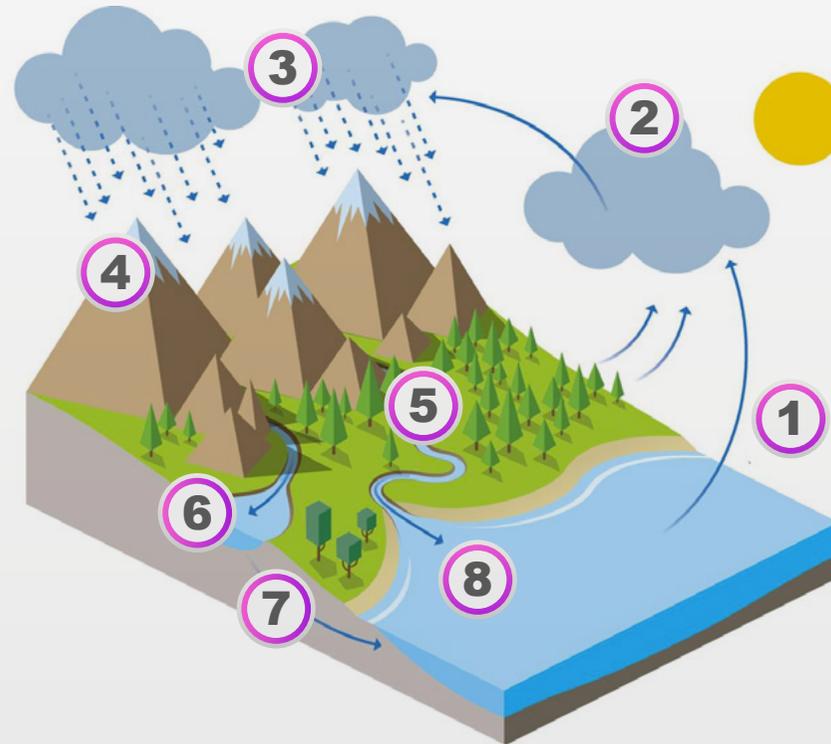
### CICLO HIDROLÓGICO DEL AGUA

El Ciclo Hidrológico del Agua 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.

## Eficiencia y gestión ambiental

### Etapas del Ciclo Hidrológico:

1. El agua de mar se evapora.
2. El agua se condensa y se crean las nubes.
3. El agua precipita 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.



## Eficiencia y gestión ambiental

### BIODIVERSIDAD

Gestión 2018, 304-1, 304-2, 304-3

Nuestras instalaciones resguardan adecuadamente el medioambiente, sin generar impactos significativos. No mantenemos ningún espacio protegido ni hábitat restaurado, pero hemos efectuado campañas de capacitación a trabajadores dando a conocer las especies en estado de conservación que podrían estar en los alrededores de algunas plantas.

Aquellos recintos que cuentan con Resolución de Calificación Ambiental (RCA), poseen planes de seguimiento ambiental que constan de monitoreos y mediciones a ciertos componentes ambientales cuyos resultados se informan a la autoridad respectiva.

Asimismo, dentro del proceso de evaluación ambiental de los proyectos que ejecutamos, desarrollamos una línea base ambiental para diversos componentes, tales como aire, suelo, flora, fauna, agua, medio humano, arqueología, paisaje, turismo. Ello para dar cumplimiento al DS N°40/2013 MMA el que establece que los proyectos que ingresan al SEIA deben acreditar la generación de impactos ambientales significativos en cada uno de los componentes ambientales, lo que determinará su vía de ingreso al SEIA.

### POLÍTICA Y GESTIÓN AMBIENTAL

Gestión 2018, 301-1, 301-2, 302-1, 302-3, 302-4, 306-2, 306-3, 306-4, 307-1

Contamos 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.

## Eficiencia y gestión ambiental

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.

## Eficiencia y gestión ambiental

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.

## Eficiencia y gestión ambiental

### Consumo de Combustibles 302-1

El principal combustible que consumimos es el petróleo. Lo utilizamos en equipos electrógenos que sirven para mantener el servicio en las plantas y poner en funcionamiento los pozos de respaldo; y también para nuestra flota de vehículos.

Nuestro consumo total de petróleo durante el año 2018, fue de 846,24 m<sup>3</sup>, es decir, un 14% menos al del año 2017, que fue de 984,4 m<sup>3</sup>, tal como lo muestra la siguiente tabla:

#### CONSUMO DE COMBUSTIBLES DE FUENTES NO RENOVABLES ESVAL

Tipos de combustibles		2017 M3	2018 M3
<b>EQUIPOS ELECTRÓGENOS</b>	Petróleo	364,03	289,43
<b>VEHICULOS</b>	Petróleo	620,37	556,81
<b>TOTAL</b>		984,4	846,24

Fuente: Esval

Esta disminución se debe a que, durante 2018, se utilizaron en baja cantidad los equipos electrógenos y a que hemos reducido su uso gracias a 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.

### Intensidad Energética 302-1, 302-3, 302-4

El consumo de electricidad en 2018 experimentó un alza poco significativa respecto de 2017. El último año, el consumo fue de 136.361.072 KWh, en tanto que en 2017 había sido de 130.577.918 KWh.

Gestionamos el consumo de electricidad a través del control de la demanda en horas punta, control del factor de potencia, mejora de la eficiencia en moto - bombas, entre otros.

El motivo del aumento del consumo se debe principalmente al aumento de la producción de agua potable en fuentes subterráneas, producto de un escenario hídrico menos favorable respecto al año 2017.

## Eficiencia y gestión ambiental

Medimos nuestra Intensidad Energética, de acuerdo a los Kilowatt hora (KWh) 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.

En 2018, nuestra intensidad energética en la producción y distribución de agua fue de 0,56 kWh/m3, lo cual es levemente mayor a la de 2017, que fue de 0,54 kWh/m3.

En tanto que en la recolección y tratamiento de aguas servidas, la intensidad energética fue de 1,05 kWh/m3, también levemente mayor a la del año anterior que fue de 1 kWh/m3.

### **PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN** **Gestión 2018, 305-1**

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.

Durante 2018, preparamos la emisión de nuestro primer “Bono Verde” para financiar nuestro exigente plan de inversiones futuro, colocado en enero del presente año con enorme interés por el mercado.

Esto es una inequívoca señal de nuestro compromiso con el medio ambiente y la calidad de vida de las personas.

### **Gases Contaminantes** **305-1**

Llevamos registros periódicos de nuestras emisiones para darles un tratamiento adecuado y así resolver y mitigar cualquier evento de acuerdo con protocolos implementados en cada una de las plantas.

No contamos con un plan de acción para reducir los gases de efecto invernadero (GEI) o mitigar los impactos generados por esta emisión, pero 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.

## Eficiencia y gestión ambiental

Gracias a esto, hemos logrado medir nuestros gases de alcance 1 (consumo interno), los cuales en 2018 mostraron en su mayoría una disminución que se presenta en la siguiente tabla:

CONTAMINANTE	EMISIONES ESVAL [ton/año] 2016	EMISIONES ESVAL [ton/año] 2017	EMISIONES ESVAL [ton/año] 2018
Material particulado, MP	2,81	1,72	1,37
Material particulado menor a 10 micras, MP10	1,41	0,86	0,69
Material particulado menor a 2,5 micras, MP2,5	0,34	0,21	0,17
Monóxido de carbono, CO	8,64	5,29	4,21
Óxidos de nitrógeno, NOX	40,02	24,49	19,47
Compuesto orgánicos volátiles, VOC	3,18	1,94	1,55
Óxidos de azufre, SOX	2,12	1,3	1,03
Amoníaco, NH3	0,07	0,04	0,03
Dióxido de carbono, CO2	1.558,72	954,06	758,53

Fuente: Esval

- Los valores presentados corresponden a una estimación de la emisión generada por los consumos de petróleo para el funcionamiento de los grupos electrógenos.
- Se estima en base a factores de conversión y de acuerdo a la metodología indicada en la “Guía Metodológica para Estimaciones Atmosféricas de fuentes fijas y móviles en el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes RETC”
- No se ha generado cambios en la metodología de estimación.

## Eficiencia y gestión ambiental

### OLORES Gestión 2018

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 de entre un 80% a un 100% en la remoción de ácido sulfhídrico (H<sub>2</sub>S), 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 GESTIÓN 2018, 306-2, 306-3

En nuestros procesos se generan residuos sólidos que corresponden a aquellos retenidos en rejillas gruesas, finas y en arenas.

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.

## Eficiencia y gestión ambiental

Como se observa en la siguiente tabla, los volúmenes de residuos sólidos asimilables a domésticos (RSA) eliminados en 2018 alcanzaron las 4.588 toneladas, en tanto que en 2017, fueron 3.102,3.

En el caso de los lodos, los volúmenes eliminados en 2018 fueron 36.995 toneladas, mientras que en 2017, fueron 29.518 toneladas.

RESIDUOS NO PELIGROSOS	TONELADAS	TONELADAS	
<b>Tipos de residuos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	Destino / Método de eliminación
<b>Residuos Sólidos Asimilables a Domésticos</b>	<b>3.102,30</b>	<b>4.588</b>	Relleno Sanitario El Molle; Relleno sanitario Loma Los Colorados; Vertedero Altos de Cartagena
<b>Lodos</b>	<b>29.518</b>	<b>36.995</b>	Relleno sanitario Loma Los Colorados; Aplicación benéfica sobre predio agrícola (incluye disposición de geotubos de Placilla)

### RUIDOS Gestión 2018

Otro de los impactos que hemos identificado dentro de nuestra operación es el ruido que generan nuestras plantas de tratamiento. Por eso gestionamos anualmente planes de mitigación, no sólo para cumplir con la normativa, sino que para controlar el efecto que pueda tener en la calidad de vida de nuestros clientes y la comunidad.

## Eficiencia y gestión ambiental

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. Durante el año 2018, ejecutamos el Programa de Medición de Ruidos Molestos en su totalidad, el cual abarcó 139 instalaciones.

Respecto de las obras de mitigación, durante 2018, se realizaron las siguientes modificaciones para disminuir la contaminación acústica en los siguientes recintos. La tabla incluye los costos de cada gestión:

RECINTO	PROYECTO	COSTO PROYECTO TOTAL
SPAP PARRONES – ESV	MITIGACION DE LA CONTAMINACION ACUSTICA Mejoramiento de las condiciones de la sala de generador del recinto para dar cumplimiento al DS N°38/2012 MMA.	\$ 7.000.000
EEAP MAYACA ALTO – ESV	MITIGACION DE LA CONTAMINACION ACUSTICA Mejoramiento de las condiciones de la sala de generador del recinto para dar cumplimiento al DS N°38/2012 MMA.	\$ 3.000.000
EEAS LOS BALEARES – ESV	MITIGACION DE LA CONTAMINACION ACUSTICA Mejoramiento de las condiciones de la sala de generador del recinto para dar cumplimiento al DS N°38/2012 MMA y evitar reclamos de la comunidad.	\$ 1.500.000
PEAS RECREO – ESV	MITIGACION DE LA CONTAMINACION ACUSTICA. Construcción de cabina de insonorización para la sala de generador del recinto.	\$ 1.000.000
PEAS BLANCO 93 – ESV	MITIGACION DE LA CONTAMINACION ACUSTICA. Construcción de cabina de insonorización para la sala de generador del recinto.	\$ 1.000.000
PTAS EL ALMENDRAL – ESV	MEDIDAS DE CONTROL DE RUIDOS SALA CENTRÍFUGAS Implementación de silenciadores tipo Louvre en ventanas y vanos de la sala de centrifugas de lodos para dar cumplimiento al DS N°38/2012 MMA.	\$ 12.000.000



*Capítulo V*

**Crecimiento e inversiones**

## Crecimiento e inversiones

Invertimos en infraestructura y territorio para asegurar el suministro de agua en nuestra zona de concesión -que se encuentra hace más de 10 años en estado de sequía- y entregar un servicio ininterrumpido los 365 días del año.

De la misma manera, contamos con equipamiento material y humano para acudir a las emergencias de manera rápida y eficiente velando por que estas situaciones no generen alteraciones en las actividades normales de nuestra comunidad.

### RESULTADOS FINANCIEROS 201-1

Durante 2018, el valor económico retenido de nuestra compañía fue de \$11.251 millones, un 16,3% más que lo obtenido en el año anterior que fue \$9.408 millones. En cuanto al valor económico generado, este fue de \$141.773 millones en 2018, mayor al obtenido durante el año anterior.

A continuación, se presenta el valor generado, distribuido y retenido del año 2018, en comparación al año anterior:



ESVAL	Millones Pesos 2017	Millones Pesos 2018
Valor económico generado (A)	\$133.842	\$141.773
a) Ingresos Operacionales	\$133.842	\$141.773
Valor económico distribuido (B)	\$124.434	\$130.522
Gastos Operacionales	\$74.645	\$83.305
Gastos de Administración y Otros	\$50.937	\$58.456
Depreciaciones, Amortizaciones	\$23.708	\$24.849
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	\$14.524	\$14.396
Pago a Proveedores de Capital	\$34.915	\$32.459
Accionistas (dividendos)	\$18.926	\$17.416
Proveedores de Recursos Financieros	\$15.989	\$15.042
Pagos al Estado (impuesto a la renta)	\$287	\$262
Aportes a la Comunidad	\$63	\$100
Otros	\$0	\$0
Valor económico retenido (A-B)	\$9.408	\$11.251

Fuente: Esvál

## Crecimiento e inversiones

### IMPLICANCIAS FINANCIERAS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO

#### Gestión 2018, 201-2

Tanto las personas como las empresas son parte de un mundo en constante cambio, el cual día tras día genera un abanico de nuevas oportunidades y amenazas. Ejemplo de lo anterior, es el cambio climático y sus efectos sobre la temperatura global, fenómeno que afecta principalmente la disponibilidad del agua, por consiguiente, como compañía siempre consideramos la gestión de riesgos y oportunidades en los procesos que sustentan nuestra propuesta de valor, desde la planificación estrategia y desarrollo de proyectos, hasta las actividades que se realizan día a día en nuestros diversos sistemas productivos y plantas de tratamiento.

Durante 2018, estuvimos abocados a dos proyectos principales vinculados a este tema:

#### • Gestión de Riesgo Operacional Territorial (GROT).

El proyecto GROT comenzó en ESVAL en 2017, como respuesta de la compañía al hecho de que el 67% de sus riesgos críticos estaban asociados a procesos de negocio. Gran parte de estos se ejecutan en terreno, por la naturaleza de nuestros servicios.

Su objetivo es instalar la capacidad de gestionar riesgos por medio de un entrenamiento en terreno, en pro de resguardar los intereses de la compañía para con sus diversas partes interesadas.

A dos años de su puesta en marcha, se ha convertido en una práctica ya instaurada al interior de la compañía. Al cierre de 2018 se ha implementado con éxito en 24 recintos de ESVAL, logrando abarcar con ello al 52% de los clientes de la empresa, lo cual implica estar mejor preparados ante eventos que potencialmente pudiesen afectar a las personas, el medioambiente y/o a la continuidad operacional.

#### • Seguimiento Riesgos Clave

Trimestralmente monitoreamos los riesgos clave de la compañía en el denominado “Comité de Auditoría y Riesgo”. En la categoría de riesgos claves se encuentran: déficit hídrico, incumplimiento de RCA's, derrame de aguas servidas, etc.

## Crecimiento e inversiones

Tienen un alto nivel de criticidad e importancia para la compañía, pues pueden afectar a nuestras partes interesadas o bien comprometer al modelo y/o a la continuidad del negocio.

A continuación, presentamos un resumen de los riesgos y oportunidades a los cuales está afecta la compañía, así como las implicancias financieras para su mitigación y/o adopción respectivamente:

Riesgos y Oportunidades ESVAL	Descripción del riesgo	Descripción del impacto	Implicancias Financieras/ montos invertidos
Cartera de Riesgos corporativos	Riesgos de fuentes externas e internas que pudiesen afectar de manera negativa al logro de los objetivos estratégicos, operacionales y financieros de la compañía.	Riesgos que ante una eventual materialización provocarían los siguientes impactos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daño al medioambiente.</li> <li>- Discontinuidad del servicio.</li> <li>- Impacto sobre la comunidad.</li> <li>- Daño a la reputación corporativa.</li> <li>- Pérdidas financieras para la compañía.</li> <li>- Impacto sobre la calidad del servicio.</li> <li>- Impacto sobre la seguridad y salud ocupacional.</li> <li>- Incumplimiento normativo.</li> </ul>	Inversión de M\$14.643.901 en mejoramientos y acondicionamientos para aumentar la eficiencia y fiabilidad de la infraestructura o bien para prolongar su vida útil.  Inversión de M\$ 9.723.490 en reposición de infraestructura que ya alcanzo su vida útil.
Oportunidades de Crecimiento	Realizar inversiones para satisfacer el aumento de la demanda o para capitalizar una oportunidad para aumentar los ingresos y la estabilidad operacional.	Impacto positivo sobre la estabilidad operacional y en los ingresos.	Inversión de M\$15.448.034 en crecimiento.

## Crecimiento e inversiones

### Inversiones en infraestructura

Durante el año 2018, la compañía continuó robusteciendo la infraestructura para la producción, distribución, recolección y tratamiento de agua de acuerdo a la demanda proyectada.

Las inversiones del período se enfocaron principalmente en renovación, ampliación y mejoramiento de redes en el área de concesión (MM \$22.781); en el robustecimiento de plantas y estanques (MM \$19.522) para enfrentar a la creciente demanda; y en el crecimiento y fortalecimiento de la infraestructura enfocada en el recurso hídrico.

#### En este último punto se cuentan las siguientes obras:

- Nuevos sistemas productivos de San Juan en el Río Maipo y Alicahue.
- Conexión del estero Limache con planta de agua potable Concón.
- Nueva red de aguas servidas en Punta Tralca.
- Construcción de nuevo estanque en Putaendo con 750 mil litros de capacidad.
- Renovación de aducción de aguas servidas en San Antonio.

- Evaluación ambiental de proyecto para aumentar la capacidad de tratamiento de aguas servidas de Placilla.

- Renovación de 1 kilómetro de red de agua en LlayLlay.

### PÉRDIDA DE AGUA

Como empresa sanitaria, estamos plenamente conscientes de la escasez de este recurso, no solo en nuestro país, sino que en el mundo entero. Nuestra área de concesión, la Región de Valparaíso, es una zona compleja por su geografía y uno de sus temas importantes es la pérdida de agua, lo cual, en este contexto nacional y mundial constituye de alta relevancia.

Desde el 2010 a 2018, el indicador de pérdidas a nivel compañía se ha reducido 8,5 puntos porcentuales, lo que significa una disminución de 1 millón de m<sup>3</sup> en el volumen de pérdida por año. (Fuente: Departamento de Pérdidas ESVAL)

## Crecimiento e inversiones

En 2018, nuestro porcentaje de pérdida de agua fue de 34,16%, lo cual significa que estamos muy cerca de cumplir nuestra meta, que es reducir este indicador a un 33,6%, el 2020.

Para ello, contamos con una alta tasa en la cobertura con equipos de tecnología de punta en monitoreo y control de redes.

A continuación, entregamos el detalle de los porcentajes de disminución de pérdida de agua en el siguiente cuadro:

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
2018	34,2
2020	33,6

Fuente: Esvál

Durante 2018, desarrollamos diversas acciones en el marco del plan de pérdida, 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 2017 de la SISS, a nivel nacional alcanza un 32,96% y que en Esvál, durante 2018, llegó a un 34,16%, cifra que mejora el desempeño de 2017 que fue de 36,47%.

## Crecimiento e inversiones

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 2018, fue de \$1.975 millones, con un alza significativa de casi \$200 millones más que el año 2017.

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

En Millones de pesos	Ahorro producción				Facturación recuperada			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
<b>Años</b>								
Mediciones gran escala								
Control ilícitos	97	177	241	239	655	1.348	1.127	1.200
Mediciones pequeña escala	68	65	69	76	315	520	666	775
Detección de Fugas	217	282	239	499	-	-	-	-
Gestión de presión	91	88	152	174	-	-	-	-
Renovación de red	15	10	46,5	13	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>622</b>	<b>747,5</b>	<b>1.001</b>	<b>970</b>	<b>1.868</b>	<b>1.793</b>	<b>1.975</b>

Fuente: PBI Beneficios Plan de Pérdidas ESVAL

## Crecimiento e inversiones

### PLAN DE MODERNIZACIÓN DE ABASTECIMIENTO Gestión 2018, 204-1

Durante el año 2018, consolidamos el proceso de cambio en la gestión de abastecimiento que iniciamos dos años antes, orientado a 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 implementación de modelos de apoyo a la gestión de contratos, tales como el Modelo de Administración de Contratos (MAC) y el Modelo de Estrategias de Contratación diferenciadas por cuadrantes, para mejorar la relación con nuestros proveedores y contratistas desde la definición de necesidades hasta la ejecución de los trabajos encomendados.

Los logros de esta gestión 2018 fueron los siguientes:

- Habilitamos un portal de contratos WEB interactivo, donde incorporamos y habilitamos a todos los contratistas de servicios permanentes.
- Desarrollamos el Plan Anual de Compras y Contratos 2018, apoyando en el cumplimiento de los planes de desarrollo e inversiones comprometidas con la autoridad, todos los procesos desarrollados con altos estándares y SLA.

- Realizamos todos los procesos de licitación a través de protocolos de transparencia y equidad con herramientas y plataformas SAP- Ariba, potenciando el uso de los registros de contratistas y el portal de proveedores para la trazabilidad de los procesos.

- Ejecutamos un proyecto integral de optimización de los procesos claves de la cadena de abastecimiento, levantando oportunidad de mejora a los procesos existentes.

- Gracias a la Planificación de Abastecimiento Corporativo que la Subgerencia de Abastecimiento realiza el último trimestre de cada año, efectuamos una gran cantidad de procesos de licitación que permitieron generar alianzas sustentables con proveedores.

- Revisamos aquellas observaciones de auditoría relacionadas con el proceso de contratación para robustecer los controles, procedimientos y bases de licitación.

- Robustecimos el “Modelo de Prevención del Delitos (MPD)” y el buen uso del Código de Ética. La aplicación del MPD sumado a la “Política de Abastecimiento” contribuyen al logro de altos estándares en la gestión con terceros y colaboradores.

- Realizamos evaluaciones de desempeño a los contratistas y proveedores considerados como estratégicos para el negocio, generando una base de planes de acción y mejoras con las empresas colaboradoras evaluadas.

## Crecimiento e inversiones

### Proveedores locales 204-1

Durante 2018, el 46,10% de nuestros proveedores fueron locales y el 52,88%, nacionales. Apenas el 1,02% fueron extranjeros. En tanto que, el 39,84% del gasto que hicimos en compras ese año, fue a proveedores locales.

El detalle de este indicador en la siguiente tabla:

Proveedores ESVAL		2018		
Tipos de Proveedores	N° de Proveedores		Gasto en Proveedores	
	N°	%	\$	%
Locales (V Región)	497	46,10%	\$ 35.871.879.446	39,84%
Nacionales	570	52,88%	\$ 53.846.268.546	59,80%
Extranjero	11	1,02%	\$ 324.373.284	0,36%
<b>Total</b>	<b>1078</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 90.042.521.275,47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Esvál



Capítulo VI

**Nuestras personas**

## Nuestras personas



Contamos con un equipo humano comprometido, que está permanentemente capacitado con el fin de brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Nuestra cultura organizacional está basada en valores y cada uno de nosotros actúa en coherencia con ellos, con el fin de lograr los objetivos estratégicos que nos hemos planteado, en un clima de camaradería, de oportunidades laborales y desarrollo de talentos.

### Nuestros colaboradores 102-8

Durante 2018, nuestro equipo estuvo compuesto por 662 colaboradores, de los cuales 488 eran hombres y 174 mujeres, es decir que el 26 % de la dotación era femenina, en tanto que el año anterior, representaron el 27%.

El 100% de ellos se desempeña en jornada completa y no existieron en este periodo trabajadores de tiempo parcial.

A continuación damos a conocer el detalle de nuestra dotación de colaboradores de acuerdo a la categoría de empleo, comparado al año anterior:

CATEGORÍA PROFESIONAL	2017			2018		
	Masculino	Femenino	TOTAL	Masculino	Femenino	TOTAL
Gerentes	8	0	8	8	0	8
Subgerentes	23	2	25	21	5	26
Jefes y Supervisores	109	36	145	113	37	150
Analistas - Técnicos y Profesionales	159	91	250	170	98	268
Administrativos y trabajadores de planta	171	35	206	176	34	210
<b>TOTAL</b>	470	164	634	488	174	662

Fuente: Esva

## Nuestras personas

Respecto al porcentaje de trabajadores por género y categoría de empleo, en todos los cargos la mayoría es masculina. El detalle se observa en la siguiente tabla:

CATEGORÍA PROFESIONAL	2018		
	Masculino	Femenino	TOTAL
<b>Gerentes</b>	100%	0%	<b>100%</b>
<b>Subgerentes</b>	81%	19%	<b>100%</b>
<b>Jefes y Supervisores</b>	75%	25%	<b>100%</b>
<b>Analistas</b>	63%	37%	<b>100%</b>
<b>Administrativos y trabajadores de planta</b>	84%	16%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	74%	26%	<b>100%</b>

Fuente: Esvál

### DIVERSIDAD

#### Gestión 2018 405-1

Nos comprometemos con el respeto y el fomento de la no discriminación, inclusión social y diversidad, creando ambientes de trabajo íntegros, en donde nuestros trabajadores y trabajadoras sientan un clima de respeto y puedan desarrollar todo su potencial humano y profesional. Por ello hemos creado la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión, que se basa en pilares éticos para promover una cultura basada en valores.

## Nuestras personas

Respecto de la edad de nuestros trabajadores, la mayoría se concentra entre los 30 y 50 años. Los grupos mayoritarios están en los analistas mayores de 30 años y trabajadores de planta y administrativos mayores de 50. El detalle se observa en la siguiente tabla:

CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			TOTAL
	< 30	Entre 30 - 50 <sup>4</sup>	> 50	
Gerentes	0	4	4	8
Subgerentes	0	20	6	26
Jefes y Supervisores	9	103	38	150
Analistas	49	188	31	268
Administrativos y trabajadores de planta	23	115	72	210
<b>TOTAL</b>	81	430	151	662

Fuente: Esvál

## Nuestras personas

En cuanto al porcentaje de trabajadores de cada rango de edad que se desempeña en distintas labores, destaca que el 77% de los subgerentes tienen entre 30 y 50 años y solo el 18% de los analistas es menor de 30. El detalle en la siguiente tabla:

CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			
	< 30	Entre 30 - 50	> 50	TOTAL
Gerentes	0%	50%	50%	100%
Subgerentes	0%	77%	23%	100%
Jefes y Supervisores	6%	69%	25%	100%
Analistas	18%	70%	12%	100%
Administrativos y trabajadores de planta	11%	55%	34%	100%

Fuente: Esvál

### ROTACIÓN Y CONTRATACIONES 401-1

No existe discriminación en nuestros procesos de selección y reclutamiento en cualquiera de sus formas. Damos oportunidades laborales a cualquier persona que sea idónea para el cargo sin diferenciar género, procedencia u otra característica que no tenga que ver con sus capacidades y experiencia.

## Nuestras personas

En 2018, nuestra tasa de rotación por género y edad, fue de 11,9% en hombres y de 6,5% en mujeres entre 30 y 50 años, rango donde se ubica la mayoría de nuestros trabajadores. La tasa aumenta entre menores de 30, situación que afecta al mercado laboral mundial respecto a la estabilidad laboral deseada entre profesionales de menores de 30 años y disminuye significativamente entre mayores de 50, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD (%)				
GÉNERO	ESVAL			TOTAL
	< 30	Entre 30 – 50	> 50	
Masculino	29,7%	11,9%	2,0%	
Femenino	23,5%	6,5%	0,0%	

Fuente: Esval

En 2018, realizamos 83 nuevas contrataciones, destacando el personal masculino entre 30 y 50 años y entre menores de 30, tal como aparece en la tabla:

NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD 2018				
GÉNERO	ESVAL			TOTAL
	< 30	Entre 30 – 50	> 50	
Masculino	28	37	1	66
Femenino	6	11	0	17
Total	34	48	1	83

Fuente: Esval

## Nuestras personas

El porcentaje de nuevas contrataciones se concentra en el personal masculino menor de 30 años. Por otro lado, durante 2018 no se contrató a ninguna mujer mayor de 50 años. El detalle en la siguiente tabla:

TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD (%)

GÉNERO	ESVAL			TOTAL
	< 30	Entre 30 - 50	> 50	
Masculino	82,4%	77,1%	100,0%	79,5%
Femenino	17,6%	22,9%	0,0%	20,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Esva

Respecto a los retiros, la mayoría se concentró entre el personal masculino entre los 30 y 50 años. Aquí el detalle:

N° DE RETIROS POR GÉNERO Y RANGO DE EDAD

GÉNERO	ESVAL			
	< 30	Entre 30 - 50	Total	< 30
Masculino	10	34	48	2
Femenino	2	6	8	2
Total	12	40	56	4

Fuente: Esva

### EQUIDAD SALARIAL

Gestión 2018 102-35, 102-36, 102-37, 202-1, 405-1

La organización ha definido una política en la cual se establece que con el objeto de administrar las compensaciones, se identifica la posición retributiva de cada persona con respecto a la estructura de compensaciones de mercado. Así, esta valorización del posicionamiento individual del trabajador permite obtener una rápida visión de la situación en que se encuentra respecto a sus pares.

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

Durante 2018 la brecha salarial en nuestra organización fue de un 1% en administrativos; 3% entre analistas; 1% entre jefes y supervisores; y un 20% entre subgerentes. Todos en favor de los varones.

## Nuestras personas

En tanto que entre Gerentes no aplica esta medición ya que solo eran varones.

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.

### **PERMISO PARENTAL** 401-3

Protegemos a nuestras trabajadoras embarazadas y procuramos dar todas las facilidades para que puedan reintegrarse al trabajo una vez terminado su periodo de descanso legal.

Como todos los años, entregamos ajueres corporativos y el beneficio sala cuna, se considera el pago de sala cuna, jardín infantil, pago por diferencia de subsidio, retorno paulatino y permiso al padre, al cual se suma a los 5 días legales por nacimiento y cuidadora a los hijos de trabajadoras hasta los 4 años (año calendario cumplido, es decir, hasta diciembre del año 2018).

Durante 2018, tres madres se acogieron a permiso parental, al igual que el año anterior. Ningún hombre se acogió a este beneficio. El 100% de ellas, se reintegró al cabo de terminar su periodo legal.

### **BENEFICIOS LABORALES** 401-2, 201-3

A través de la propuesta de valor SOMOS, gestionamos los beneficios destinados al 100% de nuestros trabajadores. Este programa está integrado por tres ejes: MÁS TIEMPO, MÁS DESARROLLO Y MÁS CALIDAD DE VIDA.

Bajo estos tres ejes se agrupan una serie e incentivos ligados al bienestar, vida saludable, optimización del tiempo además del crecimiento y desarrollo al interior de nuestra organización.

Se trata de un completo programa que busca el crecimiento y calidad de vida de nuestros trabajadores desarrollando diversas estrategias e iniciativas para captar y retener nuestros talentos.

## Nuestras personas

### BENEFICIOS 2018 ESVAL

Nombre de los beneficios	Descripción de los beneficios	Costo del beneficio
Bono matrimonio	Asignación en dinero que se entrega por única vez al momento de contraer matrimonio o firma AUC.	<b>\$300.000 (imponible)</b>
Apoyo deportista destacado	Aporte para compra de implementos o gastos varios de la disciplina deportiva en la cual se destaca el colaborador.	<b>10 UF</b>
Beca alumno destacado	Reconocimiento a los mejores promedios de acuerdo a cada nivel de estudios: Básico, Medio y Técnico/Universitario.	<b>4 y 8 UF</b>
Premio ahorro vivienda	Bono equivalente al 10% del ahorro previo con tope de 15 UF como apoyo para compra de primera vivienda.	<b>15 UF</b>
Préstamo primera casa	Se otorga beneficio de descuento por planilla, como apoyo para la adquisición de la primera vivienda.	<b>Entre 200 y 350 UF</b>
Reconocimiento años de servicio	Asignación monetaria a quienes cumplen 10 años de antigüedad.	<b>10 UF</b>
Aporte Jardín Infantil	Pago directo para colaboradoras con hijos hasta los 4 años de edad.	<b>\$ 250.000</b>
Pago cuidadora	Pago de cuidadora en caso de que el menor no pueda asistir a jardín infantil.	<b>4 UF</b>
Ramas deportivas	Iniciativas para potenciar el desarrollo de actividad física y mejorar la calidad de vida.	<b>\$ 25.000.000</b>
Campeonato de Fútbol	Campeonato deportivo interno.	<b>\$ 3.000.000</b>
Campaña de Vacunación	Vacunas contra la influenza en los lugares de trabajo, para facilitar el acceso a este beneficio.	<b>\$ 880.000</b>

## Nuestras personas

### Te muestro el mundo a través de mi voz

Durante 2018 implementamos una acción de voluntariado corporativo, que motivó a todos los miembros a participar en la grabación de cuentos para personas con discapacidad visual. Para ello instalamos una cabina de grabación en los edificios corporativos, para que nuestros trabajadores leyeran un cuento a elección y luego se lo entregamos al Colegio Luis Braille, de niños y jóvenes con discapacidad visual.

### Contigo en mi empresa.

En agosto realizamos una innovadora actividad en el marco de nuestro programa “Contigo en mi empresa”, ocasión en que nuestros hijos nos visitan en el trabajo. Cada área y gerencia recibió a los niños vestidos de pirata quienes buscaron un tesoro en las dependencias. Esta iniciativa generó una gran integración, trabajo en equipo y colaboración en general.

### Comisiones de Bienestar:

En el año 2018, se realizaron un total de 26 sesiones de comisión de bienestar, distribuidas en los cinco sindicatos de ambas compañías. En estas reuniones, se presenta el saldo de la cuenta de bienestar y se tratan temas asociados al convenio colectivo y manual de bienestar de cada uno de los sindicatos. Durante el año, se cumplió con todo lo establecido.

### Comisiones de Vivienda:

Durante el año 2018, entregamos dos viviendas en comodato a trabajadores de la compañía y dos viviendas fueron restituidas para ser utilizadas en trabajos de ingeniería.

### Seguro de salud complementario:

Este año, debido al aumento de la siniestralidad del grupo, incrementamos el valor de la póliza en un 15.8%. El aumento fue estipulado en la tabla de ajuste presentada en la licitación efectuada el año 2017, que renovamos por dos años con la Compañía de Seguros Sura.

### Ropa corporativa:

El año 2018, adicional a la ropa corporativa que entregamos anualmente a todos los trabajadores de terreno, distribuimos para todo el personal administrativo de la compañía un polar corporativo. En total, entregamos 206 prendas.

## Nuestras personas

### Préstamos Bienestar:

Mejoramos el control en el otorgamiento de préstamos, actualmente con un cumplimiento de finalización de proceso de un 93%. El porcentaje restante se encuentra pendiente, todos ellos, a la espera de reembolso del seguro de salud complementario.

En 2018, se incrementó en un 18% el monto total de los préstamos otorgados. Fueron 66 los trabajadores beneficiados con un total de 102 préstamos.

### CAPACITACIÓN Gestión 2018 404-1, 404-2

Contamos con un plan de capacitación anual que elaboramos de acuerdo a las brechas detectadas en cada área. Nuestro objetivo es que cada colaborador mejore sus competencias según las exigencias de cada cargo.

Durante 2018, sumamos 20.012 horas de capacitación total, 1.809 horas más que en 2017, incremento de un 9%, concentrándose en el grupo de analistas, tal como muestra la siguiente tabla:

HORAS DE CAPACITACIÓN ESVAL	2017			2018		
	Masculino	Femenino	TOTAL	Masculino	Femenino	TOTAL
<b>Categoría Profesional</b>						
Gerentes	182	0	<b>182</b>	1.102	0	<b>1.102</b>
Subgerentes	719	137	<b>856</b>	1.264	264	<b>1.528</b>
Jefes y supervisores	3.598	1.122	<b>4.720</b>	3.605	1.623	<b>5.228</b>
Analistas	5.075	3.216	<b>8.291</b>	5.143	3.460	<b>8.603</b>
Administrativos y trabajadores de planta	3.688	466	<b>4.154</b>	3.148	403	<b>3.551</b>
<b>Total</b>	13.262	4.941	<b>18.203</b>	14.262	5.750	<b>20.012</b>

Fuente: Esvál

## Nuestras personas

En tanto que el promedio de horas de capacitación por género y categoría profesional en 2018, fue superior también al año anterior, tal como muestra la tabla:

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN ESVAL			2017			2018		
Categoría Profesional	Masculino	Femenino	TOTAL	Masculino	Femenino	TOTAL		
Gerentes	26	0	26	157	0	157		
Subgerentes	34	69	103	53	88	141		
Jefes y supervisores	35	36	71	31	44	75		
Analistas	36	40	76	39	37	76		
Administrativos y trabajadores de planta	28	23	51	24	13	37		
<b>Total</b>	159	168	327	305	182	487		

Fuente: Esval

En 2018, realizamos 220 cursos, seminarios y talleres de capacitación. El área de Desarrollo Profesional, representó el 70% de la capacitación total, que abordó el control de gestión, evaluación de proyectos y conocimientos sobre legislación sanitaria y normativa SISS. Además se continuó reforzando conocimientos en Excel, administración de contratos y legislación ambiental.

Asimismo, se desarrollaron cursos de nivelación de idioma inglés, técnicas de calidad de servicio y talleres de trabajo en equipo, además de cursos y módulos internos de actualización de herramientas y metodologías que apalancan la gestión de cada equipo.

Las capacitaciones orientadas al Sistema Integrado de Gestión en Calidad y Medio Ambiente corresponden al 4%, siendo significativas las capacitaciones para actualizar los nuevos requerimientos de la ISO 9001, NCh401 y DS43 – DS409.

## Nuestras personas

### EVALUACIONES DE DESEMPEÑO GESTION 2018, 404-3

Anualmente, realizamos dos procesos de evaluación del desempeño y gestión de mejoras. Para ambos casos, establecemos reuniones de retroalimentación, donde cada jefatura establece planes de acción con sus equipos de trabajo y llevan a cabo las mejoras que arroja la medición.

Uno de los procesos se realiza con los trabajadores que son antiguos socios de los sindicatos de profesionales y jefaturas de Esva. Ellos reciben una evaluación del desempeño denominada SED, la cual mide tres dimensiones: técnica, relacional y actitudinal. En esta evaluación se analizan principalmente conductas.

A otro grupo de trabajadores se les mide con el sistema MBO, el cual tiene como fin alinear la estrategia de la organización por medio de indicadores y objetivos corporativos, gerenciales e individuales. En esta evaluación se mide tanto el cumplimiento de metas como conductas.

Existen otros trabajadores, pertenecientes a otros sindicatos, que no cuentan con evaluación de desempeño individual ya que se miden por indicadores generales, satisfacción de clientes e IRO (Indicador de Resultado Operacional).

A continuación, presentamos dos tablas: una con la dotación total de trabajadores de Esva 2018 comparado a 2017 y la siguiente con el detalle de los trabajadores evaluados por categoría profesional:

DOTACIÓN TOTAL DE TRABAJADORES ESVAL		2017			2018		
Categoría Profesional	Masculino	Femenino	TOTAL	Masculino	Femenino	TOTAL	
Gerentes	8	0	8	8	0	8	
Subgerentes	23	2	25	21	5	26	
Jefes y supervisores	102	35	137	107	36	143	
Analistas	157	91	248	170	98	268	
Administrativos y trabajadores de planta	178	36	214	182	35	217	
Total	468	164	632	488	174	662	

Fuente: Esva

## Nuestras personas

Categoría Profesional	2017					2018				
	Masculino	Femenino	TOTAL	MBO	SED	Masculino	Femenino	TOTAL	MBO	SED
Gerentes	8	-	0%	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%
Subgerentes	23	100%	96%	100%	100%	90%	100%	88%	100%	0%
Jefes y supervisores	102	86%	94%	90%	90%	93%	89%	92%	92%	8%
Analistas	157	80%	84%	89%	89%	74%	78%	75%	88%	12%
Administrativos y trabajadores de planta	178	69%	46%	92%	92%	45%	69%	45%	92%	8%
<b>Total</b>	468	79%	73%	90%	90%	67%	79%	69%	90%	10%

Fuente: Esvál

### SEGURIDAD

#### Gestión 2018 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10

Nuestra Subgerencia de Seguridad y Salud Ocupacional gestiona la prevención de riesgos a través de un sistema basado en la norma internacional OHSAS 18001. Este sistema cubre el 100% de nuestros trabajadores y el 100% de nuestros contratistas; y se desarrolla a través de diferentes programas de trabajo y monitoreos.

El sistema de gestión OHSAS 18000 es auditado por Burea Veritas; en tanto el cumplimiento de nuestros contratistas es auditado por nuestra compañía.

## Nuestras personas

### Programa anual

En el 2018 nos focalizamos en promover el autocuidado y apoyar las faenas de riesgo, emergencias y control al cumplimiento de la normativa de seguridad.

Tal como el año anterior fijamos la meta corporativa de cero accidentes para las empresas colaboradoras, así como para nuestro personal. Realizamos diversas acciones de las que se destacan:

- Auditorías a la gestión preventiva de nuestros contratistas, detectando brechas y estableciendo planes de acción.
- Comités conjuntos de revisión de accidentes e incidentes.
- Visitas de inspección en terreno y observaciones de conducta.
- Capacitación de nuestro personal Interno con participación de trabajadores de 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.

- Difusión de temáticas de seguridad bajo distintas plataformas (intranet, trípticos, charlas, etc.).

### Comités Paritarios

Nuestros seis comités paritarios de Higiene y Seguridad se mantuvieron trabajando en la promoción de diferentes temas de prevención de riesgos.

En julio se llevó a cabo el “Encuentro de Comités Paritarios Esval y empresas colaboradoras”, evento realizado para compartir las buenas prácticas y experiencias de gestión, como también fortalecer los lazos de comunicación entre las empresas y conocer distintas realidades y formas de trabajo por parte de los comités

Unos de los pilares de la gestión preventiva es la comunicación y el desarrollo de vínculos. En los encuentros ampliados con los asesores en prevención de riesgos de nuestras empresas colaboradoras se fortalecieron los lazos de comunicación directa y el establecimiento de las directrices para el cumplimiento de metas definidas en materia de seguridad y salud ocupacional, como también se compartieron los accidentes ocurridos en las distintas empresas contratistas y temáticas comunes relativas a gestión preventiva.

## Nuestras personas

El 2018, la Tasa de Accidentabilidad cerró en un 0,46%, lo cual nos mantiene por debajo del promedio de la industria sanitaria nacional.

Además, este año se mantuvo la certificación OHSAS 18.001:2007 y se comenzó a planificar la implementación de la certificación ISO 45.001.

### Campaña #queatinotepase

Durante el año 2018 continuamos con la campaña de prevención de riesgos #queatinotepase, que a través de un video flash, con un relato sencillo, muestra la experiencia de los protagonistas de accidentes, y comparten una reflexión de lecciones aprendidas sobre lo ocurrido, complementando lo definido en las 10 Reglas de Oro, reglas de seguridad que fomentan la cultura del autocuidado.

### Cultura Preventiva

En diciembre realizamos una ceremonia de cierre de hitos de prevención de riesgos, donde reconocimos a trabajadores internos y externos que sobresalieron durante el año 2018 por ser referentes entre sus pares, como motivadores de la cultura preventiva. También destacamos a las empresas colaboradoras que lograron tener cero accidentes y una gestión destacada.

### Capacitación en Prevención

Anualmente realizamos capacitaciones tanto para nuestros trabajadores como para contratistas que abordan, particularmente temas legales y asociados con los principales riesgos a los que se exponen los trabajadores en nuestro rubro.

### Accidentes Laborales

Los accidentes o lesiones más comunes que ocurren en el desempeño de las labores de nuestros trabajadores son golpes, caídas, atrapamiento o torceduras. Sin embargo, ningún accidente ocurrido en 2018, tuvo resultado de muerte o grandes lesiones.

Durante este año sólo hubo 3 accidentes, uno menos que el año 2017. Dos fueron protagonizados por hombres, y uno por una mujer.

En relación a la tasa de frecuencia de accidentes laborales, esta fue de 2,1 en 2018 versus 2,81 del año anterior. En tanto que los días perdidos fueron 47,67 en 2018, superior a los de 2017 que habían sido 30,21. La baja en las tasas da muestra del compromiso y el trabajo realizado en materia de prevención.

## Nuestras personas

### Peligros

Hemos identificado que los principales peligros a los que se enfrentan nuestros trabajadores en el desempeño de sus labores y que representan un riesgo de lesiones son:

- Manipulación de producto químicos peligrosos
- Trabajo en altura
- Ingreso espacio confinado
- Conducción

Para minimizar los riesgos aplicamos las medidas y controles de acuerdo a lo definidos en la norma internacional OHSAS 18001.

### Contratistas

Todos nuestros contratistas son auditados por nuestro personal interno en términos de seguridad y prevención de riesgos. El 100% de ellos está cubierto por nuestro sistema de gestión y presentan los mismos riesgos de accidentes y lesiones que nuestros trabajadores internos.

En 2018, no hubo ningún accidente fatal ni con resultado de grandes lesiones o muerte posterior entre nuestros contratistas. Sin embargo, hubo 25 accidentes, ocho más comparados a 2017 que habían sido 17. De esta manera, la tasa de frecuencia de accidentes fue de 6,28, mayor a la del año anterior que había sido de 4,34.

Los peligros a los que se enfrentan nuestros contratistas son similares a los de nuestros trabajadores internos, pero se suma excavaciones.

Para mitigar estos riesgos se aplican controles operacionales, como por ejemplo gestión con GPS, capacitación, definición de procedimientos de trabajo seguro, estipulados en el sistema de gestión que mantenemos.

No se han identificado enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo que desempeñan ni nuestros trabajadores propios ni en contratistas o subcontratistas.



## Uso sostenible del agua

El cambio climático ha provocado que el agua se convierta en uno de los recursos más escasos de nuestro planeta, y en especial en nuestro país. La falta de precipitaciones durante 2018 confirma que la sequía es un fenómeno estructural, especialmente en nuestra zona de concesión.

Trabajamos incansablemente por garantizar el suministro a nuestros clientes. Pero no es una tarea que podamos lograr solos. También requerimos del apoyo de nuestros clientes a través del uso racional del agua, evitando pérdidas.

### ALIANZAS SOSTENIBLES

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.

Hemos establecido una serie de alianzas con organismos públicos y privados, en especial con universidades y bomberos, porque sabemos que uniendo fuerzas lograremos los objetivos que nos hemos planteado que es en definitiva cuidar este tan preciado recurso que es el agua, para que nuestra población nunca carezca de ella.



En esta línea, hemos desarrollado las siguientes iniciativas:

#### • Acuerdo con Cámara Chilena de la Construcción

En 2018, firmamos un acuerdo de colaboración con la Cámara Chilena de la Construcción, con el objetivo de agilizar los plazos relacionados con la recepción de nuevos proyectos habitacionales y así favorecer la entrega definitiva de viviendas.

#### • Acuerdo MOP y regantes

En 2018, participamos de la firma de un acuerdo con el Ministerio de Obras Públicas y los regantes del Aconcagua para optimizar uso del recurso hídrico de esta importante fuente.

## Uso sostenible del agua

### • Apoyo a bomberos

Concretamos un acuerdo con Bomberos de Valparaíso, para recaudar fondos de manera permanente por medio de la boleta, para la institución, a través de aportes que pueden realizar los clientes.

### • Convenio con la Universidad Viña del Mar

Firmamos un convenio con la Universidad de Viña del Mar para concretar iniciativas de inclusión social.

### • Convenio con Universidad Andrés Bello

Con el fin de impulsar la inclusión de personas con discapacidad, firmamos un convenio con la Universidad Andrés Bello. Además, durante 2018, el seremi de Desarrollo Social y la representante de Senadis de la Región de Valparaíso visitaron las oficinas de Esvál para conocer las acciones desarrolladas por la compañía en el ámbito de inclusión de personas con discapacidad.

### • Seminario “Desafíos del Sector Sanitario en Chile”

Organizamos con éxito el seminario “Desafíos del Sector Sanitario en Chile”, donde tratamos temas como el cambio climático, la escasez de recursos, el acceso al agua y la sostenibilidad del medioambiental, social y económica. Destacaron las exposiciones del experto español, Gonzalo Delacámara, el superintendente de la SISS, Ronaldo Bruna y nuestro Gerente General, José Luis Murillo.

### • 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.

### • Participamos de la mesa del Aconcagua

En función del contexto hídrico de la cuenca del Aconcagua, bajos caudales en el cauce, bajos niveles de nieve acumulada en la cordillera y declaraciones de zona de escasez, se detonó el histórico acuerdo entre las juntas de vigilancias.

- Aumentar la seguridad hídrica para todos los usuarios de la cuenca del río Aconcagua

- Crear un plan de contingencia para el corto plazo (temporada 2018-2019)

- Fundamentar la solución estructural y de fondo para el largo plazo

## Uso sostenible del agua

### MEJORAMIENTO DE NUESTROS SERVICIOS

Durante 2018, continuamos trabajando en el mejoramiento de la calidad de nuestro servicio y acercándonos a los clientes y a la comunidad, con varias iniciativas:

- Desarrollamos un sistema que envía mensajes SMS cuando el consumo de agua se eleva por sobre lo normal, lo que podría indicar fugas. La plataforma además entrega medidas (vídeos explicativos) para que el cliente pueda comprobar si tiene fuga dentro del domicilio.
- Continuamos con el desarrollo del Plan de inteligencia operacional para seguir mejorando el servicio al cliente. Cuenta con más de 5.000 puntos de control que entregan información online que permite mejorar el análisis, las acciones y por tanto, el servicio.

Además, durante 2018, consolidamos las innovaciones tecnológicas que lanzamos el año anterior en pos de la comunicación y la atención de clientes:

- Tecnología “Tu punto de agua”  
Permite a los clientes informarse de inmediato de suspensiones del servicio de corte.

Enviamos un SMS (mensaje de texto) al celular de los clientes con una proyección de la reanudación del suministro. Además, vía web, tablet o Smartphone, pueden 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 tienen un perfil diferenciado y pueden comunicarse con nosotros y alertarnos de estanques que se necesite rellenar o puntos que necesiten respaldo.

- Programa “Grims”  
Sistema de georreferenciación de grifos desarrollado en coordinación con la Intendencia y Bomberos. Permite contar con un catastro digital en línea con las 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, o cual es la manera más eficiente de conectar camiones bomba para obtener la mayor cantidad de agua con la máxima presión posible.

## Uso sostenible del agua

### MANTENCIÓN DE TARIFAS PERÍODO 2020-2025

Uno de los hitos de 2018, fue el acuerdo entre Esvál y la SISS para prorrogar por un periodo de cinco años, contando desde el 1° de marzo del año 2020, las tarifas vigentes para los clientes de la Región de Valparaíso, lo que representa un importante beneficio para la comunidad.

### ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Medimos la satisfacción de nuestros clientes a través del informe que desarrolla anualmente la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) denominado “Percepción de Clientes de la Calidad de Servicio de las Empresas Sanitarias”.

Esta herramienta mide el grado de satisfacción de nuestros clientes y el de todas las empresas concesionarias de servicios sanitarios del país.

Durante el 2018, este estudio incorporó cambios metodológicos respecto a años anteriores. Se realizó una mesa de trabajo conjunta entre los diferentes actores del sector, para mejorar la encuesta ante la nueva agenda que deben enfrentar, tanto la SISS como las empresas sanitarias con miras al 2030.

#### Resultados

Durante 2018, obtuvimos un Índice de Satisfacción Neta (ISN) de 30,5, levemente por debajo de la media del sector que fue de 31,8, lo cual nos permitió avanzar al lugar número 15 entre las 26 empresas que conforman el ranking de empresas sanitarias.

En términos de evaluación por procesos, nos encontramos en los lugares 9, 13, 16 y 19, en las dimensiones de satisfacción revelada (consumo de agua de la llave), calidad del servicio de agua potable, satisfacción con la capacidad de resolver problemas y satisfacción con el servicio de alcantarillado, respectivamente.

Las encuestas post atención permite revelar los aspectos puntuales que están generando satisfacción o insatisfacción en nuestros clientes. En esta nueva medición mejoramos nuestra posición en el ranking.

Las cifras de esta nueva encuesta nos muestran que hemos experimentado un alza sostenida desde 2016, llegando al 51% de satisfacción, mientras que los índices de insatisfacción se redujeron de un 25% a un 19% en los últimos dos años. Pero tenemos como prioridad estratégica básica avanzar de manera decidida en todas las acciones que nos lleven a mejorar este punto esencial de nuestra gestión.

### PROGRAMAS PARA NUESTROS CLIENTES

En 2018, así como en años anteriores, desarrollamos una serie de iniciativas orientadas a nuestros clientes para 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:

## Uso sostenible del agua

### • 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 necesaria para poder suscribir el convenio de pago. En 2018 realizamos 216 de estos.

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.

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.

### • 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 15m<sup>3</sup>.

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, así como acceder y mantener este subsidio.

## Uso sostenible del agua

### INICIATIVAS CON LA COMUNIDAD

Durante el 2018, realizamos más de 2.900 actividades que nos permitieron contactar a más de 280 mil personas, a través de instancias educativas, reuniones con la comunidad, participación en eventos recreativos, deportivos y culturales, además de visitas a centros de salud, ferias y puerta a puerta.

Visitamos el 100% de las comunas que forman parte de nuestra área de concesión, con el fin de transmitir el mensaje de la importancia del cuidado y uso responsable del recurso hídrico.

Es así como continuamos trabajando en nuestras cinco áreas principales:

**Educación:** orientada a estudiantes de establecimientos educacionales, principalmente del nivel pre-escolar, primer y segundo ciclo básico. A través de las obras de teatro, “Juntos por un mundo mejor” y “Las Maravillas del Agua”, “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:** Visitamos 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, Entretenimiento 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.

## Uso sostenible del agua

A continuación, damos a conocer el número de actividades y contactos realizados por el programa en 2018:

### Numero de Contactos Programa “Agua Sana, Vida Sana”

PROVINCIA	ÁREA COMUNITARIA	ÁREA EDUCACIÓN	PUERTA A PUERTA	TOTAL CONTACTOS
GRAN VALPARAÍSO	52.830	38.918	61	91.809
QUILLOTA	15.891	15.000	36	30.927
SAN FELIPE - LOS ANDES	4.440	4.220	5	8.665
LITORAL SUR	23.209	11.450	54	34.713
	<b>96.370</b>	<b>69.588</b>	<b>156</b>	<b>166.114</b>

### Numero de Actividades Programa “Agua Sana, Vida Sana”

PROVINCIA	ÁREA COMUNITARIA	ÁREA EDUCACIÓN	PUERTA A PUERTA	TOTAL ACTIVIDADES
GRAN VALPARAÍSO	382	513	7	902
QUILLOTA	135	119	4	258
SAN FELIPE - LOS ANDES	99	42	2	143
LITORAL SUR	145	89	6	240
	<b>761</b>	<b>763</b>	<b>19</b>	<b>1.543</b>

## Uso sostenible del agua

### FONDO CONCURSABLE REGIONAL “CONTIGO EN CADA GOTTA”

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 2018, se lanzó la cuarta versión del Fondo que contó con un monto de \$100 millones el total a repartir, lo que representa un 58% más que en la versión anterior.

Además, incorporamos una categoría de Diversidad e Inclusión Social, con el objetivo de apoyar la participación de la mujer y de aquellas personas con diferentes capacidades, para incorporarlos y que puedan hacer realidad sus proyectos.

A este fondo pueden postular organizaciones sin fines de lucro y con personalidad jurídica vigente, además de comunidades educativas, con un máximo de \$2 millones de asignación para cada iniciativa.

Además, el monto total es distribuido en forma equitativa en cada una de las zonas donde entregamos nuestro servicio.

### CAMPAÑA “APADRINA UN GRIFO”

En marzo de 2018, para celebrar el Día Mundial del Agua, lanzamos en Valparaíso la campaña “Apadrina a un Grifo” que busca que la comunidad se comprometa con el cuidado de estos elementos, esenciales para el combate de los incendios, en una ciudad que ha sido fuertemente azotada por estos desastres los últimos años.

Los incendios en Valparaíso son una constante, y tener grifos en buen estado puede salvar muchas vidas. Por eso, el llamado fue a utilizar bien estos artefactos y entenderlos como portadores de agua destinada sólo a las emergencias.

Los vecinos pueden adoptar un grifo a través de nuestra página web. Solo con registrarse, eligen su grifo, le dan un nombre y se transforman en un guardián ciudadano, cuidando que no sean manipulados y denunciando intervenciones que afectan su funcionamiento.

### MUJERES GÁSFITER

Durante 2018 certificamos a 15 mujeres pertenecientes a la tercera generación de Mujeres Gásfiter. La iniciativa desarrollada en coordinación con la Gobernación Provincial de Valparaíso y la Municipalidad de Viña del Mar, nos ha permitido capacitar a vecinas de la comuna en la reparación y mantención de instalaciones sanitarias. Desde su creación ya hemos formado a 50 mujeres

Esta iniciativa mejora la participación e inserción laboral de las mujeres, lo que significa un avance en relación con la igualdad de derechos y oportunidades.

## Uso sostenible del agua

### MULTAS SIGNIFICATIVAS 419-1

Durante 2018 a nuestra compañía se le aplicaron seis multas significativas por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Consideramos multas significativas aquellas sobre las 50 Unidades Tributarias Anuales (12 UTM).

Estas multas están asociadas a eventos puntuales y no son, en ningún caso, situaciones permanentes en el tiempo, sino ligadas a circunstancias excepcionales que fueron corregidas de forma inmediata.

A continuación mostramos una tabla con el detalle de la sanción, fecha en que fue realizado el procedimiento y fecha de aplicación de la multa y monto:

MATERIA	EXP. SISS	RES. SISS INICIA PROC. DE SANCIÓN	DESCARGOS	RES. EX. SISS APLICA MULTA
Derrame A.S. Estero Limache Abril 2015	3711/15	N° 4206 de fecha 29 de septiembre de 2015	Carta N° 118 de fecha 20 de octubre de 2015	N° 2064 de fecha 2 de junio de 2016 40 UTA
Cortes No Program. 2° Semest. Año 2014	3746/15	N° 4588 de fecha 20 de octubre de 2015	Carta N° 240 de fecha 9 de noviembre de 2015	N° 1702 de fecha 10 de mayo de 2016 67 UTA
Calidad AP: Quillota (Nitratos); Concón (Olor y Sabor) (Enero-Marzo 2015)	3709/15	N° 5129 de fecha 24 de noviembre de 2015)	Carta N° 269 de fecha 15 de diciembre de 2015	N° 2188 de fecha 10 de junio de 2016 40 UTA
Cortes No Program 1° Semest Año 2015	3783/15	N° 5526 de fecha 21 de diciembre de 2015	Carta N° 04 de fecha 12 de enero de 2016	N° 2140 de fecha 7 de junio de 2016 171 UTA
Incumpl.Comprom. por bajas presiones (Viña del Mar, Los Andes, San Antonio)	3800/16	N° 615 de fecha 19 de febrero de 2016	Carta N° 075 de fecha 9 de marzo de 2016	N° 3690 de fecha 17 de octubre de 2016. 105 UTA
Deficienc.Presión Año 2014 5ta. Región.	3824/16	N°1197 de fecha 6 de abril de 2016	Carta N° 133 de fecha 2 de mayo de 2016	N° 268 de fecha 23 de enero de 2017 65 UTA
Cortes por aluvión ríos Aconcagua y Maipo abril 2016	3863/16	N° 1883 de fecha 20 de mayo de 2016	Carta N° 182 de fecha 15 de junio de 2016	N° 1586 de fecha 4 de mayo de 2017 190 UTA

## Uso sostenible del agua

MATERIA	EXP. SISS	RES. SISS INICIA PROC. DE SANCIÓN	DESCARGOS	RES. EX. SISS APLICA MULTA
Deficiencias en distribución AP	3877/16	N° 2468 de fecha 11 de julio de 2016	Carta 328 de fecha 4 de agosto 2016	N° 4648 de fecha 15 de diciembre 2017 295 UTA
Incumplimiento PD 2013, 2014 Y 2015	3930-16	N° 4321 de fecha 1 de diciembre de 2016	Carta N° 527 de fecha 21 de diciembre	N° 4787 de fecha 22 diciembre de 2017 752 UTA
Cortes no programados primer semestre 2016	3964	N° 369 de fecha 30 de enero de 2017	Carta N° 007 de fecha 23 de febrero de 2017 (C.Vergara)	N° 4766 de fecha 21 diciembre 2017 392 UTA
Cobros indebidos producidos por aplicación de promedios en situaciones no permitidas por ley	3948	N° 641 de fecha 20 de febrero de 2017	Carta N° 147 de fecha 15 de marzo de 2017	N° 3922 de fecha 20 octubre de 2017 50 UTA
Incumplimiento obligación calidad AP (turbiedad en redes sectores abastecidos PTAP Concón febrero y marzo 2017	3994	N° 2298 de fecha 21 de junio de 2017	Carta N° 389 de fecha 18 julio 2017	N° 4699 de fecha 19 diciembre 2017 200 UTA
Incumplimiento obligación continuidad, afectación de generalidad, incumplimiento instrucciones y del PD El Sauce, Los Andes (27 febrero y 1 de marzo 2017)	3996	N° 2319 de fecha 22 de junio de 2018	Carta N° 393 de fecha 19 julio 2017	N° 4700 de fecha 19 diciembre 2017 201 UTA
Incumplimiento PD 2014 Brisas de Mirasol, Algarrobo	3717	N° 2628 de fecha 17 de julio de 2017	Carta N° 451 de fecha 10 de agosto de 2017	N° 2437 de fecha 17 de julio de 2018. 51 UTA
Incumplimiento obligación continuidad recolección AS (caso Dionisio H., Tomás Ramos e IPS)	4023	N° 3163 de fecha 28 de agosto de 2017	Carta N° 527 de fecha 25 de septiembre de 2017.	N° 1355 de fecha 25 de abril de 2018. Aplica 55 UTA

## Uso sostenible del agua

MATERIA	EXP. SISS	RES. SISS INICIA PROC. DE SANCIÓN	DESCARGOS	RES. EX. SISS APLICA MULTA
Incurrir en conductas que importarían deficiencias en la calidad de los servicios de agua potable (AP) en las localidades de Hijuelas, Reñaca, Concón, Zapallar, La Laguna, Papudo, Cartagena y Las Cruces, todas de la región de Valparaíso.	4098	N° 3546 de fecha 26 de septiembre de 2017	Carta N° 569 de fecha 23 octubre 2017	N° 2946 de fecha 28 de agosto de 2018. Aplica 115 UTA
Incurrir en supuestas deficiencias en la calidad del servicio de tratamiento y disposición de AS. PTAS que atienden las localidades de La Laguna, La Ligua, Llay Llay, Petorca, Puchuncaví, Quillota, Rinconada, San Antonio, San Felipe, Santa María, Valparaíso y Viña del Mar	4040	N° 3663 de fecha 2 de octubre de 2017	Carta N° 582 de fecha 30 octubre de 2017	N° 2428 de fecha 17 de julio de 2018. Aplica 195 UTA
Incurrido en supuestas deficiencias en la calidad del servicio de distribución del agua potable, asociado a la presión mínima de servicio, en las comunas de Placilla de Peñuelas, Quilpué, Reñaca, Villa Alemana, La Cruz, Los Andes y Real Curimón, en el período comprendido entre enero a diciembre, de los años 2015 y 2016, con una estimación de clientes afectados total de 210 en 2015 y 121 en 2016	4058-2017	N° 3667 de fecha 2 de octubre de 2017	Carta N° 581 de fecha 30 octubre de 2017	N° 1237 de fecha 17 de abril de 2018. Aplica 70 UTA.
Deficiencias calidad AP (turbiedad) Quilpué y Papudo septiembre 2017	4129	N° 433 de fecha 8 febrero 2018	Carta N° 32 de fecha 7 de marzo de 2018	N° 1970 de fecha 11 de junio de 2018. 101 UTA
Presión en las localidades de Los Andes, Quillota, Quilpué, Real Curimón, Reñaca y San Esteban. Durante el periodo enero a diciembre de 2017	4183-2018	N° 3022 de fecha 3 de septiembre de 2018	Carta N° 142 de fecha 2 de octubre de 2018.	N° 586 de fecha 20 febrero 2019 37 UTA.



**Tabla de indicadores GRI**

## Tabla de indicadores GRI

INDICADORES GRI (NUEVO ESTÁNDAR)	PÁGINA
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
102-1 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	11
102-2 ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	11
102-3 UBICACIÓN DE LA SEDE	11
102-4 UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	11
102-5 PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	16
102-6 MERCADOS SERVIDOS	12 Y 13
102-7 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	12,13, 14 Y 15
102-8 INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES	85
102-12 INICIATIVAS EXTERNAS	21
102-13 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES	21
<b>ESTRATEGIA</b>	
102-14 DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES	8 Y 9
102-15 PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	8 Y 9
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	
102-16 VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA	35,36 Y 37
102-17 MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS	35,36 Y 37
<b>GOBERNANZA</b>	
102-18 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	16
102-22 COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	16
102-23 PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	16
102-29 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	32,33,34 Y 35
102-30 EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO	32,33 Y 34
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
102-40 LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS	51
102-41 ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	93 Y 94
102-42 IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	51
102-43 ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	51
102-44 TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS	44,45 Y 46

## Tabla de indicadores GRI

INDICADORES GRI (NUEVO ESTÁNDAR)	PÁGINA
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>	
102-46 DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA	44,45 Y 46
102-47 LISTA DE LOS TEMAS MATERIALES	44,45 Y 46
102-48 RE EXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN	2 Y 3
102-49 CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES	2 Y 3
102-50 PERIODO OBJETO DEL INFORME	2 Y 3
102-51 FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	2 Y 3
102-52 CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES	2 Y 3
102-53 PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME	4
102-54 DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI	2 Y 3
102-55 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	113
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	77
201-2 IMPLICANCIAS FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	78 Y 79
201-3 OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN	91
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	
202-1 RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL	90
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>	
204-1 PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES	83
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	
205-1 OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	37,38 Y 39
205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	37,38 Y 39
205-3 CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS	37,38 Y 39
<b>ENERGÍA</b>	
302-1 CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	69
302-3 INTENSIDAD ENERGÉTICA	69
302-4 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	69

## Tabla de indicadores GRI

INDICADORES GRI (NUEVO ESTÁNDAR)	PÁGINA
<b>AGUA</b>	
303-3 - 2018 EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE	57,58 Y 59
303-4 - 2018 DESCARGA DE AGUA	57,58 Y 59
303-5 - 2018 CONSUMO DE AGUA	57,58 Y 59
<b>BIODIVERSIDAD</b>	
304-1 CENTRO DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDAS	65
304-2 IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD	65
<b>EMISIONES</b>	
305-1 EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)	70
305-5 REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI	70
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>	
306-2 RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN	61
306-3 DERRAMES SIGNIFICATIVOS	72
306-5 CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS	64
<b>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>	
307-1 INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL	72
<b>EMPLEABILIDAD</b>	
401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL	88,89 Y 90
401-2 BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES	91
401-3 PERMISO PARENTAL	92
<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	
403-1 - 2018 SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	98, 99 Y 100
403-5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	98, 99 Y 100
403-8 - 2018 TRABAJADORES CUBIERTOS POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	98, 99 Y 100
403-9 - 2018 LESIONES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	98, 99 Y 100
403-10 - 2018 PROBLEMAS DE SALUD RELACIONADOS CON EL TRABAJO	98, 99 Y 100

## Tabla de indicadores GRI

INDICADORES GRI (NUEVO ESTÁNDAR)	PÁGINA
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>	
404-1 MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO	94
404-2 PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN	94
404-3 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	96
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	
405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COLABORADORES	86
405-2 RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES	90
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>	
406-1 CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	39
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>	
407-1 OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO	42
<b>TRABAJO INFANTIL</b>	
408-1 OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL	41
<b>TRABAJO FORZADO U OBLIGATORIO</b>	
409-1 OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZADO U OBLIGATORIO	41
<b>DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>	
411-1 CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	42
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>	
413-1 OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO	111 Y 112
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>	
416-1 EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	73 Y 74
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>	
419-1 INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO	111-112

## Tabla de indicadores GRI

INDICADORES GRI (NUEVO ESTÁNDAR)	PÁGINA
<b>INDICADORES INTERNOS ESVAL</b>	
IND. ESVAL SATISFACCIÓN DE CLIENTES	105
IND. ESVAL INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA	80
IND. ESVAL GESTIÓN DE RUIDOS	73
IND. ESVAL AGUA NO FACTURADA	81
IND. ESVAL PÉRDIDA DE AGUA	81



**esval**

Comprometidos con la vida



REPORTE DE **2018**  
**SOSTENIBILIDAD**