



Reporte de Sostenibilidad

INDICE

SOBRE ESTE REPORTE

Pág. 5 - 8

CAP. I

SOMOS CALIDAD DE VIDA

Pág. 11 - 17

CAP. II

NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Pág. 18 - 26

CAP. III

NUESTROS TEMAS RELEVANTES

Pág. 27 - 33

CAP. IV

EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

Pág. 34 - 49

CAP. V

EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Pág. 49 - 56

CAP. VI

EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

Pág. 57 - 73

CAP. VII

EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

Pág. 74 - 81

CAP. VIII

IX: EJE ESTRATÉGICO 6 ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

Pág. 82 - 102

TABLAS GRI

Pág. 103 - 108



SOBRE ESTE REPORTE

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



Nos alineamos a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a los cuales nuestro país adhirió en 2015.



El presente reporte 2019 constituye el decimotercer ejercicio anual consecutivo donde damos a conocer la gestión económico-financiera, social y medioambiental de nuestra compañía, dando muestra del compromiso permanente con la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la Región de Valparaíso.

Este instrumento de gestión tiene como objetivo llegar a nuestros grupos de interés y actores relevantes de la industria sanitaria, demostrando el esfuerzo que realiza cada uno de los miembros de nuestra organización para cumplir eficientemente con las

metas que nos hemos propuesto con miras al 2023 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 es el segundo año consecutivo que trabajamos “en conformidad” con la nueva versión de la metodología, denominada Estándares GRI, en la

categoría “Core”, demostrando nuestro esfuerzo por entregar información lo más completa y transparente posible en todos los ámbitos.

También, por segundo año consecutivo, nos alineamos a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a los cuales nuestro país adhirió en 2015.

Finalmente, destacamos que este documento constituye el noveno informe de avance anual para Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual suscribimos desde el año 2010.





SOBRE ESTE REPORTE

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



GRESB evalúa y compara el desempeño ambiental, social y de gobierno (ESG) de los activos reales, proporcionando datos estandarizados y validados a los mercados de capitales.



Modificaciones

El presente informe ha sido elaborado con una nueva estructura, basada en la Planificación Estratégica 2019-2023 de la compañía, dividida en seis focos estratégicos. Dicha planificación fue formulada durante los dos años precedentes y en 2019 se obtuvieron los primeros resultados y cumplimiento de metas, los cuales damos a conocer a lo largo de este informe.

Adicionalmente, como una forma de responder a la preocupación de nuestros principal accionista de contar con inversores que se preocupen por el

desarrollo sostenible, hemos alineado la entrega de nuestra gestión y también la entrega de información a la metodología de evaluación GRESB, (Global Real Estate Sustainability Benchmark) creada en 2009, en Ámsterdam, Países Bajos, por un grupo de grandes fondos de pensiones para acceder a datos comparables y confiables sobre el desempeño de ESG de sus inversiones. En la actualidad constituyen un referente en Medio Ambiente, Sociedad y Gobernanza (ESG) para inversiones inmobiliarias e infraestructura en todo el mundo.

En la tabla GRI, que se encuentra al final de este documento, se encuentra el detalle de la convergencia

de cada indicador GRI y con el respectivo indicador GRESB y la página en que se encuentra la materia relevante.



SOBRE ESTE REPORTE

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

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”.



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 con 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

GRI 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

Dirección: ESVAL S.A. Cochrane 751, Valparaíso.

Teléfono: 32-220 9329





MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14, 102-15

Tengo el agrado de presentar nuestro décimotercer **Reporte de Sostenibilidad Esval, año 2019**, donde damos a conocer nuestro desempeño económico, social y medioambiental a nuestros grupos de interés y actores relevantes de la industria sanitaria.

Con este nuevo ejercicio demostramos nuestro permanente y renovado compromiso con la calidad de vida de nuestros clientes y el desarrollo sostenible de la Región de Valparaíso, el país y el planeta, asumiendo de manera responsable nuestro rol en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en particular el número 8: “Agua Limpia y Saneamiento”.

La metodología utilizada para su elaboración es la Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), en su actual versión Estándares GRI, la cual, para efectos de este reporte fue alineada a la lista de indicadores Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) creada por un grupo de grandes fondos de pensiones para acceder a datos comparables y confiables sobre el desempeño de ESG de sus inversiones.

Asimismo, este documento constituye el noveno informe de avance anual para Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual suscribimos desde el año 2010.

El 2019, finalizamos con éxito nuestro primer año de operación de la nueva Planificación Estratégica 2019-2023 cuyo propósito es “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”. A este periodo le llamamos Plan Apolo23: Nuestro Despegue; y logramos un nivel de cumplimiento promedio de un 87,6% en los seis focos que considera.





MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14, 102-15



Hemos comprobado que se trata de una visión madura de la industria y de nuestras operaciones, ya que contiene los aprendizajes obtenidos gracias a las dos planificaciones anteriores, a través de las cuales cumplimos desafiantes metas. Además, se hace cargo de los desafíos del sector sanitario dados los cambios sociales, culturales y medioambientales.

Sequía, desafío permanente

Las condiciones climáticas continuaron siendo negativas en nuestra área de concesión, con escasas precipitaciones y baja disponibilidad de aguas superficiales, demostrando que la sequía se ha convertido en una condición estructural que lleva más de una década en la Región de Valparaíso.

Este es uno de los grandes desafíos que hemos abordado desde 2014, a través de un completo plan de análisis y detección de riesgos en las tres áreas claves de nuestro desarrollo sostenible: Gobierno Corporativo, Social y Medioambiental.

Los mayores esfuerzos del equipo de Esval están en mantener la continuidad del suministro para nuestros más de 655 mil clientes, pues sabemos el valor que tiene el agua. En esta tarea no hemos estado solos: el trabajo conjunto con las Juntas de Vigilancia y la autoridad ha sido clave para priorizar el consumo

humano y mantener nuestro servicio en esta sequía, la más dura del siglo.

Fuertes inversiones

En 2019, invertimos más de \$73 mil millones, totalizando más de \$339 mil millones en los últimos cinco años, los cuales constituyen montos muy significativos comparados con los \$35 mil millones anuales que se invertían hasta hace un quinquenio.

Con ello, continuamos extendiendo nuestro servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a través de nuevas obras, como las de servicios de agua potable para el campamento Manuel Bustos -el más grande de Chile-, donde habitan más de 1.600 familias; y las obras de alcantarillado para Loncura, Quillota, que beneficiará a más de mil familias.

Asimismo, renovamos 30.185 medidores. De estos, 1.430 fueron equipos de medición inteligente, los cuales permiten realizar una lectura a distancia y generar alertas tempranas de situaciones anómalas a los clientes.

Nuestro equipo

Queremos ser una empresa en la que nuestros colaboradores estén orgullosos de trabajar, por ello

en 2019 continuamos fomentando nuestra cultura organizacional basada en seis principios culturales, con iniciativas de inclusión y equidad de género, buscando beneficios laborales, capacitación y estrechando las brechas salariales entre trabajadores en favor de nuestros 664 integrantes.

Por cuarto año consecutivo obtuvimos el premio Revolución Wellness, que se entrega a empresas e instituciones que fomentan prácticas permanentes hacia el bienestar integral de sus colaboradores.

Compromiso medioambiental

En términos medioambientales, durante enero emitimos nuestro primer bono verde social de largo plazo en Chile por un monto total de UF 1.500.000 (US\$61 millones), convirtiéndonos en la primera empresa de regiones que emite un bono de estas características. Con los recursos obtenidos se financiaron parte de las inversiones de 2019 orientadas a proyectos de abastecimiento de agua potable, infraestructura resiliente, saneamiento de aguas servidas, acceso a servicios básicos y eficiencia energética.





MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14, 102-15



En abril fuimos pioneros en la región al disponer de más de 35 mil toneladas de lodos como abono a predios agrícolas, lo cual realizamos de manera benéfica, en coordinación con agrupaciones y autoridades de la zona.

En materia de innovación tecnológica, durante 2019 desarrollamos cuatro diferentes proyectos de gran impacto para nuestra gestión. Algunos de los logros han sido disminuir el consumo de energía y generar ahorro en la mantención asociada a los Turbo sopladores; detectar on line la apertura de grifos y cuantificar los caudales extraídos; generar una nueva y mejorada alternativa para la remoción de arsénico en la producción de agua potable; y recolectar datos en tiempo real a partir de nodos de monitoreo para la medición de parámetros fisicoquímicos y de nivel de aguas subterráneas y superficiales.

Esta tarea la ejecutamos de manera interna y/o en colaboración con universidades u otros organismos, y se vienen a sumar a otros cuatro proyectos que ya estaban en plena operación y que permiten mayor eficiencia, comunicación y coordinación en la operación diaria y emergencias.

Nuestras comunidades

Seguimos trabajando 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.

En julio de este año implementamos la accesibilidad universal en toda nuestra red oficinas de atención al público y continuamos incentivando la participación en el cuidado del agua, a través del programa de “Mujeres Gasfiter”, por el cual recibimos

el premio “Visión de Sociedad 2019” otorgado por ASIVA; y desarrollamos la quinta versión del fondo concursable “Contigo en cada gota”, entre otros.

Nada de esto se hubiera logrado sin el apoyo de un gran número de personas, principalmente por nuestro equipo de colaboradores. Gracias a este esfuerzo hemos podido cumplir las desafiantes metas propuestas año a año y marcar un liderazgo en la región que nos obliga a ser cada día más transparentes en nuestra gestión, éticos y comprometidos con la vida y el desarrollo de todos los habitantes de este Gran Valparaíso.

Afectuosamente,

José Luis Murillo
Gerente General
Eskal





HITOS 2019

Enero

- Emitemos el primer bono verde y social de largo plazo en Chile por US\$61 millones.
- Obtuvimos el Reconocimiento “Revolución Wellness”, por cuarto año consecutivo.

Marzo

- En la celebración Día Mundial del Agua, lanzamos la iniciativa “Apadrina a un Grifo” en Villa Alemana e instalamos dos bebederos inclusivos en Viña del Mar.
- Firmamos un convenio para anexar Maitencillo a las redes de la sanitaria.

Abril

- Fuimos pioneros en la región al disponer de más de 35 mil toneladas de lodos a predios agrícolas como abono, de manera benéfica, en coordinación con agrupaciones y autoridades de la zona.

Mayo

- Obtuvimos el premio “Visión de Sociedad 2019” por contribuir activamente a la capacitación para el bienestar y desarrollo de su comunidad, a través del programa de Mujeres Gasfiteres.
- Certificamos la Tercera Generación de Mujeres Gásfiter en Viña del Mar.

Junio

- Abrimos la convocatoria para la quinta versión del Fondo Concursable ‘Contigo en Cada Gota’.

Julio

- Implementamos la accesibilidad universal en toda nuestra red oficinas de atención al público.

Agosto

- Obtuvimos el premio “Liderazgo en Prevención” y reconocimiento por nuestro compromiso con la Integridad Corporativa.

Octubre

- Lanzamos la primera edición de “Mujeres Gásfiter” en el Valle de Aconcagua.

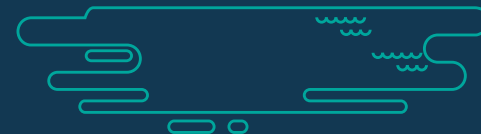
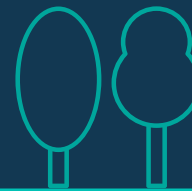
- Obtuvimos el “Reconocimiento al Mérito Turístico” por nuestro destacado aporte al desarrollo de los destinos de la Región de Valparaíso, especialmente nuestra contribución al abastecimiento de agua potable y saneamiento del balneario de Loncura, en Quintero.

Noviembre

- Comenzamos la construcción de nuevo estanque de agua potable que beneficiará a 22 mil hogares de Los Andes.

Diciembre

- Iniciamos las obras para llegar con servicios de agua potable al campamento Manuel Bustos, el más grande de Chile.
- Comenzamos las obras de alcantarillado para más de mil familias de Loncura, sector que no contaba con servicio de recolección y tratamiento de aguas servidas.





CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI Gestión 2019, 102-1; 102,3; 102-4



Contamos con una Planificación Estratégica que llevamos a cabo gracias al esfuerzo de un equipo de 664 personas.

Nuestra Empresa

Somos una organización sólida, cuya meta permanente es la excelencia y aportar a la calidad de vida de todos los habitantes de la Región de Valparaíso.

Contamos con una red de casi cinco mil kilómetros de cañerías que hemos ido ampliando a través de los años. Recolectamos, tratamos y nos encargamos de la disposición final de aguas servidas, de acuerdo con lo que establece la ley chilena, y basados en el principio de la sostenibilidad del agua y los recursos.

Contamos con una Planificación Estratégica que llevamos a cabo gracias al esfuerzo de un equipo de

664 personas, quienes participan en 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 cada uno de los habitantes de nuestra área de concesión.



La extensión de nuestra área de concesión en la Región de Valparaíso en 2019 fue la siguiente:

- 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.



CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI Gestión 2019, 102-1; 102,3; 102-4; 102-6



Atendemos al 99,9% de la población de nuestra zona de cobertura, lo cual representa a un total de 655.663 clientes en la Región de Valparaíso.



Nuestra cobertura

GRI 102-6

Atendemos al 99,9% de la población de nuestra zona de cobertura, lo cual representa a un total de 655.663 clientes en la Región de Valparaíso.

Durante 2019 continuamos extendiendo nuestro servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a través de nuevas obras como las que comenzamos a desarrollar para llegar con servicios de agua potable al campamento Manuel Bustos -el más grande de Chile-, donde habitan más de 1.600 familias; y las obras de alcantarillado para Loncura, Quillota, que beneficiará a más de mil familias.

Aquí presentamos el detalle del número de clientes y cobertura en los últimos cuatro años:

| ESVAL - Clientes Regulados SIFAC2 a Dic. de C/ AÑO | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| TOTAL CLIENTES | 612.199 | 627.113 | 640.036 | 655.663 |
| Clientes AP | 611.529 | 626.435 | 639.357 | 654.984 |
| Clientes AS | 560.502 | 575.486 | 500.136 | 602.807 |
| Cobertura AP | 99,89% | 99,89% | 99,89% | 99,90% |
| Cobertura AS | 91,56% | 91,77% | 91,89% | 91,94% |



CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI Gestión 2019, 102-1; 102,3; 102-4; 102-6

Realizamos 30.185 cambios en el proceso de renovación de medidores. De estos 1.430 fueron nuevos equipos de medición inteligente.

Infraestructura

En 2019, realizamos 30.185 cambios en el proceso de renovación de medidores. De estos, 1.430 fueron nuevos equipos de medición inteligente, los cuales permiten realizar una lectura a distancia y generar alertas tempranas de situaciones anómalas.

A su vez continuamos la instalación de tecnología de medición continua en 353 medidores de clientes holding que entregan lectura y alarmas en línea.

Estas nuevas tecnologías permiten obtener información en línea y oportuna para generar las alertas necesarias, por ejemplo, en la detección temprana de fallas de los medidores; en caso de filtraciones invisibles; desprogramación de equipos de riego en los casos que lo tengan; permitiendo una mejor experiencia para el cliente al informarse en forma oportuna y así implementar las soluciones.

Por otro lado, asegura una lectura sin errores, dado que se envía directo el registro mediante señales fijas o móviles, disminuyendo la posibilidad de errores de lectura realizada por nuestros lectores. En consecuencia, también disminuyen los reclamos por error de lectura y por desacuerdo en m3, que en su generalidad representan un 96% de los reclamos de facturación, impactando en una baja de los costos asociados a la atención de esos reclamos.

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

Sistemas Productivos



81

Sistemas productivos
Agua Potable

Sistemas interconectados Abastecidos/Tratados

38

Sistemas de Agua Potable
Interconectados



52

Sistemas de Tratamiento y
Disposición de Aguas Servidas

51

Sistemas de Aguas Servidas
Interconectados



CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI Gestión 2019, 102-1; 102,3; 102-4; 102-6

Implementamos la accesibilidad universal en toda nuestra red de atención clientes, la cual está compuesta en por 36 oficinas comerciales en la Región de Valparaíso.

Atención Inclusiva

Uno de los pilares de la gestión de Esva es mejorar la experiencia de los clientes. Por ello, basados en los principios de compromiso, eficiencia y empatía, comenzamos el plan Abriendo Espacios que busca otorgar igualdad de oportunidades a todos nuestros grupos de interés, en el marco de la nueva normativa vigente en Chile, que exige a las organizaciones con más de 100 trabajadores a incluir en su plantilla al menos un 1% de personas en situación de discapacidad.

Dentro de este programa, en mayo de 2019, abrimos la oficina de atención inclusiva en La Ligua y en los dos meses siguientes, implementamos la accesibilidad universal en toda nuestra red de atención clientes, la cual está compuesta en por 36 oficinas comerciales en la Región de Valparaíso.



Principales Sistemas Productivos de Agua Potable

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



Principales Sistemas Productivos de Aguas Servidas

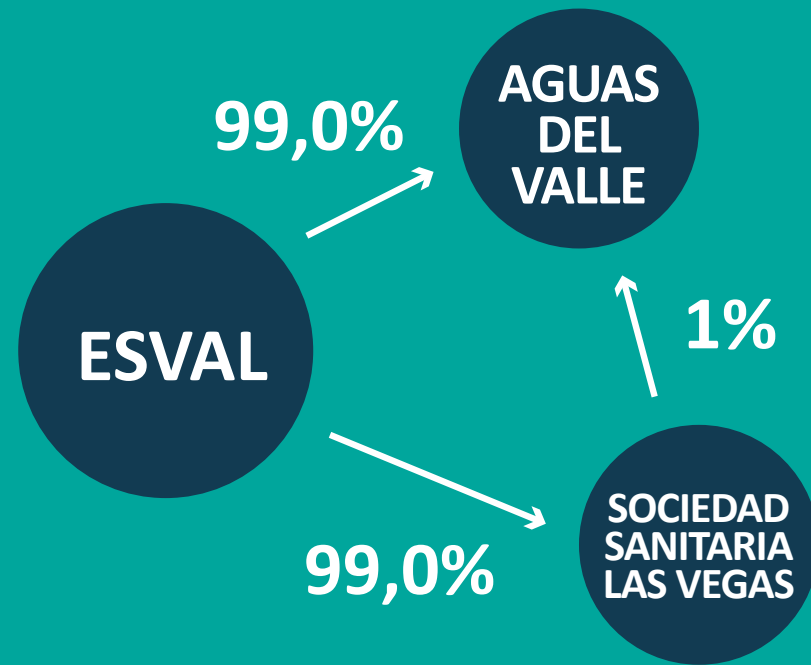
| SISTEMA PRODUCTIVO | DIRECCIÓN |
|--------------------|-----------------------------------|
| Loma Larga | Loma Larga s/n, Playa Ancha |
| Dos Norte | 1 Norte 275, Lote 9 |
| Quillota | Camino Troncal |
| Coquimbo | Lote 51 - A3 La Pampilla Coquimbo |
| La Serena | Fundo Cruz El Molino LT 1 2 3 4 |



CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

Gobierno Corporativo

GRI Gestión 2019, 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 más información sobre nuestra historia y conformación accionaria, puede revisar nuestra página corporativa www.esval.cl

Misión, Visión, Valores

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

Esta cultura es transversal y está plasmada en nuestra misión, visión y valores.



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.



CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

Gobierno Corporativo

GRI Gestión 2019, 102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-23

Director y Ejecutivos

El Directorio de nuestra empresa estuvo formado en 2019 por los siguientes profesionales:

01 **Jorge Lesser Garcia Huidobro**
Ingeniero Civil Industrial
 Rut: 6.443.633-3
Cargo: Presidente (Titular)
 Fecha de Inicio: 21 Diciembre 2015
 Duración: 12 Años

02 **Juan Ignacio Parot Becker**
Ingeniero Civil Industrial
 Rut: 7.011.905-6
Cargo: Vicepresidente
 Fecha de Inicio: 26 Agosto 2011
 Duración: 8 Años

03 **John Elliott Kaye**
BBA (Economics and Finance) y B. Sx (Mayor Computer Science)
 Rut: Extranjero
Cargo: Director
 Fecha de Inicio: 29 Abril 2016
 Duración: 3 Años

04 **Michael Niggli**
Ingeniero y Master en Ciencias Eléctricas
 Rut: 48.121.218-9
Cargo: Director
 Fecha de Inicio: 06 Marzo 2015
 Duración: 4 Años

05 **Juan Pablo Armas Mac Donald**
Ingeniero Civil Industrial
 Rut: 6.198.258-2
Cargo: Director
 Fecha de Inicio: 29 Abril 2011
 Duración: 8 Años

06 **Stacey Purcell**
Bachelor of Commerce
 Rut: Extranjero
Cargo: Director
 Fecha de Inicio: 23 Agosto 2018
 Duración: 1 Año

07 **Alejandro Ferreiro Yazigi**
Abogado
 Rut: 6.362.223-0
Cargo: Director
 Fecha de Inicio: 26 Julio 2011
 Duración: 8 Años

08 **Barbara Zvan***
Bachelor Of Science
 Rut: 48.121.218-9
Cargo: Director
 Fecha de Inicio: 13 Agosto 2019
 Duración: 4 Meses

*Con fecha 30 de enero de 2020, la Sra. Barbara Zvan presentó su renuncia al directorio de la compañía.





CAPÍTULO I: SOMOS CALIDAD DE VIDA

Gobierno Corporativo

GRI Gestión 2019, 102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-23

Presentamos el organigrama de nuestra empresa y los ejecutivos que ejercieron cargos en 2019:





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Durante el 2019 pusimos en práctica nuestro tercer proceso de planeación denominado Planificación Estratégica 2019-2023.

Somos una organización que camina con una ruta clara y transparente. Planificamos cada una de nuestras operaciones con el fin de cumplir nuestros objetivos y metas, sin desviarnos hacia tareas que no son prioritarias, lo cual nos permite enfocar los esfuerzos sobre lo que es realmente importante.

Esto nos ha permitido crecer como organización de manera sostenible. Con los años, hemos ido centrándonos en la calidad de vida de nuestros clientes, la comunidad y nuestros trabajadores; en el cuidado de los recursos; en la estabilidad de la operación; la eficiencia en las operaciones; y el liderazgo en la industria.

Todos estos temas constituyen un gran desafío para

la industria sanitaria y para nosotros en particular, porque operamos en una zona donde el recurso hídrico escasea y debemos ser muy eficientes para equilibrar la disponibilidad del agua con la calidad de vida de las personas.

Durante el 2019 pusimos en práctica nuestro tercer proceso de planeación denominado Planificación Estratégica 2019-2023, desarrollado en los años previos de manera profunda a través de un trabajo multidisciplinario, donde participaron nuestros ejecutivos, profesionales externos y contratistas de nuestra empresa en diferentes instancias.

Este proceso llamado Apolo-23, Nuestro Despegue, posee una visión madura de la industria y nuestras

operaciones ya que contiene los aprendizajes obtenidos gracias a las dos planificaciones anteriores, a través de las cuales cumplimos ambiciosas metas en todos los años de vigencia.

Nuestro ciclo de planeación y mejora continua dura cinco años, periodo en el cual sumamos experiencias y aportes de todos los actores del rubro.

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.





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Es así como la nueva planificación cuenta con un propósito fundamental: **“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”**

Asimismo, Apolo 23. (Planificación Estratégica 2019-2023) cuenta con seis focos estratégicos y sus respectivas 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 |

Cada uno de estos focos poseen iniciativas con tres niveles de prioridad: esencial, esperada y deseada, las cuales están 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 - 2023





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



En diciembre realizamos un encuentro ejecutivo para revisar el avance de las metas propuestas para este periodo, las cuales fueron cumplidas con cierta variación, con un promedio del 87,6%.

Avances 2019

El año reportado constituye el primer año de la aplicación de la nueva planificación. En diciembre realizamos un encuentro ejecutivo para revisar el avance de las metas propuestas para este periodo, las cuales fueron cumplidas con cierta variación, con un promedio del 87,6%.

Cumplimiento de metas 2019



Durante el último trimestre del 2019, el contexto social nos motivó a analizar con mayor profundidad las iniciativas y objetivos planteados inicialmente, con el fin de responder efectivamente a las inquietudes y desafíos que enfrentaba el país y la industria en general.



CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Resultados por pilares

• Estabilidad de la operación

El cumplimiento total de metas consideradas para este foco fue de un 87%

Una de las iniciativas esperadas más importantes fue generar un programa de confiabilidad operacional en procesos y tecnologías, cuyos resultados parciales a los modelos aplicados en planta se cumplió en un 100%. En tanto que el desarrollo e implementación de un plan de inteligencia operacional se cumplió en un 64%

87%
Cumplimiento Foco

Definiciones de Éxito

| | Éxito al 2023 | Éxito al 2019 | Avance |
|-----------------|--|--|---------------------------|
| | Conseguir una estabilidad operacional permanente de manera sustentable | Lograr una estabilidad operacional con riesgos críticos monitoreados o controlados según corresponda | |
| | Iniciativas | Resultados Esperados 2019 | |
| Esperado | <ul style="list-style-type: none"> Generar un programa de confiabilidad operacional (procesos y tecnología) Desarrollar e implementar un plan de inteligencia operacional | Resultados parciales de modelos aplicados a planta <ul style="list-style-type: none"> Implementación de IO en 100% etapa de T-D <ul style="list-style-type: none"> Validación modelo 5 capas Estrategia y estructura operacional CCO + IO Plan comunicacional inteligencia operacional | 100% 64% |
| Esencial | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de un plan de aseguramiento de infraestructura operacional en macroprocesos de producción y saneamiento Ejecutar plan de aseguramiento de recursos hídricos Ejecutar planes de emergencia y mitigación estandarizados | <ul style="list-style-type: none"> Definición CAPEX 2020-2023 - Medidas de mitigación o definitivas DS90 <ul style="list-style-type: none"> Plan de reposición de infraestructura Definición de indicador estratégico de Riesgo Hídrico <ul style="list-style-type: none"> Plan hídrico quinquenal Conducción Aromos: Acuerdo autoridades Completar anteproyecto de Planta desaladora IV Región Monitoreo 100% sistemas con riesgo crítico residual extremo <ul style="list-style-type: none"> Firma protocolo de autoridades G.A.R. Generales Terremoto-Tsunami | 83% 90% 65% |





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Definiciones de Éxito

• Satisfacción del cliente

El 2019 fue un periodo de diagnóstico, de entendimiento y diseño, que abrió una serie de desafíos para crecer en satisfacción y consolidarnos en estilo de servicio y experiencia.

Nuestro porcentaje promedio de cumplimiento en este aspecto fue 98%, destacando el desarrollo e implementación de un plan de reducción de brechas para clientes finales con un avance de un 90% y la implementación de un modelo de seguimiento de satisfacción de clientes con un 100%.

98%
Cumplimiento Foco

| | Éxito al 2023 | Éxito al 2019 | Avance |
|-----------------|---|---|------------------------------|
| | Hacer de la satisfacción del cliente el objetivo final de todas las áreas de la compañía | 1. Alinear KPIs con la satisfacción e incorporarlos en MBO 2019. 2. Cierre del 20% de las brechas CXE/CXMA del plan de centricidad en el Cliente. 3. Implementar 100% de los QW del Roadmap del Proyecto de Diseño de Experiencia. | |
| | Iniciativas | Resultados Esperados 2019 | |
| Deseado | Definir y estructurar el credo en el personal interno y externo | Generar elementos de estilo de servicio que alimenten la definición de cultura deseada | * |
| Esperado | Desarrollar e implementar un plan de reducción de brechas en la propuesta de valor con foco en los clientes finales Desarrollo de un modelo de cliente sustentable | Diseño de plan de brechas y plan implementación 2019 Análisis de Factibilidad de Modelo de Caudal Vital | 90% * |
| Esencial | Desarrollar la estrategia de servicio basado en un modelo de experiencia de clientes Implementar una metodología de estudio permanente de los clientes y diagnóstico de la respuesta a las necesidades del cliente Realizar un diagnóstico que permita identificar los elementos críticos necesarios para ser una empresa <i>customer centric</i> | Levantamiento de viajes claves y rediseño del services blue print Modelo de seguimiento de resultados de satisfacción de clientes Praxis, Procalidad y Encuestas Post Atención Dashboard de Correlación entre Percepción de Satisfacción y KPI's Operacionales Levantamiento y medición de satisfacción del cliente interno con servicios críticos para el PEC (Personal en Contacto) Medición del Customer Experience Engagement (CXE) y Customer Experience Maturity Assessment(CXMA) | 100% 100% 100% |





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Definiciones de Éxito

• Crecimiento en servicios no regulado

La mirada de este foco durante 2019 estuvo puesta en la consolidación de líneas de servicio actuales y exploración de líneas de expansión. Su nivel de cumplimiento fue de un 70%. Este tema como foco o pilar- está considerado por primera en nuestra planificación estratégica y por tanto, en 2019, se planteó el desafío de iniciar un proceso de exploración en nuevas líneas de negocio.

En este sentido el avance en la exploración nacional e internacional alcanzó un 40% y el análisis del mercado potencial y línea base de la capacidad ociosa de plantas se logró en un 90%.

70%
Cumplimiento Foco

| | Éxito al 2023 | Éxito al 2019 | Avance |
|----------|--|--|--------|
| | Potenciar el crecimiento de la compañía a través de servicios no regulados | Comenzar explotación de nuevas líneas de negocio (APR's, camiones a., obras) Proyectar quinquenio completo y trazar estrategia Mantener esquema actual APR's en periodo transición | |
| | Iniciativas | Resultados Esperados 2019 | |
| Deseado | Análisis y diagnóstico de potenciales mercados de expansión (nacional e internacional) y la organización necesaria | Exploración de mercado nacional e internacional | 40% |
| Esperado | Desarrollar un nuevo vehículo societario para nuevos servicios (Single till) | Evaluación y cumplimiento de acciones priorizadas | 30% |
| | Definir un modelo de evaluación y toma de decisiones para la gestión de los NNR existentes | Control de agregación de valor real por línea de negocio | 80% |
| Esencial | Alinear los procesos internos de la compañía para generación de NNR | Poner en valor nuestro servicio actual y generar satisfacción en APR's Definición de estrategia de reúso de agua | 100% |
| | Desarrollar capacidades necesarias para asegurar los ingresos entre el 2019 y 2023 | Habilitar nuevos puntos de venta de agua y recepción de riles / limpia fosas Ajuste estructura Esval - AdV / Calificación Servu - MOP | 90% |
| | Estudio de línea base (capacidad) y potencial (cliente) | Línea base capacidad ociosa PTAS Análisis de mercado potencial. Plan Interconexión APR's. | 90% |





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15

• Eficiencia e innovación

Durante el año 2019 se logró un gran avance en la construcción de un Plan de Eficiencia para el quinquenio, levantando interesantes proyectos. Además, en Innovación definimos una estrategia gracias a la experiencia del entorno y los focos, la cual se implementará a partir del año 2020.

El promedio de cumplimiento de este foco fue de un 94%, destacando el plan de participación de búsqueda de oportunidades con un 100% de avance.



Definiciones de Éxito

| | Éxito al 2023 | Éxito al 2019 | |
|----------|--|---|-------------|
| | Asegurar la eficiencia y fomentar la Innovación en todas nuestras decisiones y actividades, considerando sinergias con otras empresas del grupo OTPP | Contar con un Plan de eficiencia para el quinquenio Contar con un modelo de Innovación al servicio de la eficiencia y de aquellos desafíos que requieran Innovación | Avance |
| | Iniciativas | Resultados Esperados 2019 | |
| Deseado | Búsqueda de alternativas en nuevas tecnologías Espacio de participación abierto compañía en temas de eficiencia e innovación | Plan de participación y búsqueda de oportunidades | 100% |
| Esperado | Plan de eficiencia compañía (Riesgos/Rentabilidad/Satisfacción de clientes) Definir modelo, roles y responsabilidades del CEI | Plan de eficiencia quinquenal Gestión y metas 2019 Contar con modelo de innovación Focos y desafíos de innovación Plan de participación y búsqueda de oportunidades | 82% 100% |





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Definiciones de Éxito

• Organización de excelencia

Para 2019, las metas estuvieron puestas en la definición de la cultura organizacional deseada, la estructura de la compañía y capacidades para cumplir nuestra planificación estratégica, lo cual se cumplió en un 87%. Cabe destacar que el proyecto de cultura organizacional contó con un intenso compromiso y participación transversal.

87%
Cumplimiento Foco

| Éxito al 2023 | | Éxito al 2019 | | Avance |
|--|---|---|--|--------|
| Comprometer y alinear a trabajadores y colaboradores, consolidando una organización de excelencia, preocupada por la calidad | | Definición de cultura deseada; Definición de estructura y capacidades para acompañar el P.E. y el plan de implementación cumpliendo tiempos del plan de negocios Asegurar bajada del P.E. para trabajadores y colaboradores | | |
| Iniciativas al 2023 | | Actualización/Modificación Iniciativas al 2023 | | |
| Esperado | Consolidar una cultura organizacional a nivel transversal con todos los actores críticos (internos y externos) | | | - |
| | Desarrollar un modelo de alineamiento organizacional con nuestros trabajadores y colaboradores | Desarrollo del modelo de alineamiento | | 85% |
| Esencial | Diseñar e implementar una cultura organizacional acorde a la estrategia de la compañía, que incorpore valores compartidos con los colaboradores | Levantamiento y definiciones iniciales de la cultura deseada Plan de trabajo de cultura | | 100% |
| | Asegurar que existan capacidades de colaboradores y trabajadores para conseguir la estabilidad operacional permanente* | Diagnóstico y levantamiento de competencias requeridas | | 60% |
| | Fomentar la aplicación del estilo de servicio en todas las áreas de la compañía (considera colaboradores) | Diseño de plan de entrenamiento Bajada estilo de servicio | | - |





CAPÍTULO II: NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15



Definiciones de Éxito

• Liderazgo en la industria

Durante 2019, trabajamos en aumentar nuestra presencia en organizaciones en las que participamos y en fomentar nuestro rol como promotores de proyectos de desarrollo. Buscamos que nuestra Compañía sea reconocida por su gestión integral y compromiso con el desarrollo regional.

El porcentaje de cumplimiento en estas tareas fue de un 90%

90%
Cumplimiento Foco

| | Éxito al 2023 | Éxito al 2019 |
|----------|--|--|
| | Posicionar a la compañía y al grupo OTTP, como líderes a nivel local y nacional en temas de agua, y promotores en desarrollo regional y sostenibilidad | Aumentar presencia en ANDESS Promotores proyectos de desarrollo Promotores proyectos sociales |
| | Iniciativas | Resultados Esperados 2019 |
| Deseado | <p>Desarrollar un plan de posicionamiento sobre temas de agua</p> <p>Definir e implementar un plan medioambiental empresa para el posicionamiento regional</p> | <p>Presencia internacional Presencia nacional OTTP</p> <p>Participar de todos los foros del agua (no solo urbana)</p> |
| Esperado | Desarrollar un plan de participación en el desarrollo y necesidades de la región, referentes a garantizar el acceso universal al agua | <p>Promover y participar en seminarios Mod. Sat. Cliente</p> <p>Ser referente en temas de agua urbana</p> <p>Tener y presentar plan fuentes media y largo plazo</p> <p>Participación activa en todos ctes. Andess y directorio</p> <p>Relato y desafíos del sector y la compañía sean asumidos por líderes de la compañía</p> <p>Construir plan de aumento de disponibilidad en regiones</p> |





CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

Se elaboró una nueva lista de 23 temas materiales alineados a la Planificación Estratégica 2019-2013 y a los indicadores GRESBS.

La participación de nuestros grupos de interés y el respeto a sus expectativas es uno de los principios de responsabilidad social más importante que nosotros practicamos.

Por ello, asistimos a distintas instancias donde compartimos nuestra visión como organización y nuestros proyectos, con el fin de que autoridades, universidades, gremios empresariales y en especial, los miembros de la comunidad que son a la vez, nuestros clientes, conozcan los impactos tanto positivos como negativos de nuestra operación y la manera en que enfrentamos estos desafíos.

En el proceso de elaboración de nuestros Reportes de Sostenibilidad, la participación directa de nuestros grupos de interés se genera en dos oportunidades:

Consulta de Temas materiales

Es un proceso que permite establecer , a través de la consulta persona a persona, aquellos temas que son relevantes para todos ellos y que finalmente determinan los temas que abordará nuestro Reporte de Sostenibilidad

Participación de la presentación del Reporte

Los principales invitados son los representantes de juntas de vecinos, clientes, autoridades y trabajadores, para que conozcan desde primera fuente los logros y desafíos de nuestra organización y las implicancias en su calidad de vida. En la oportunidad, ellos dan a conocer sus inquietudes directamente a la máxima autoridad de Esvál



Durante el proceso de consulta de partes interesadas para el Reporte de Sostenibilidad 2019, realizamos una nueva identificación de temas materiales en coherencia con el contexto social y ambiental del último periodo y a las nuevas exigencias de nuestros clientes e inversionistas. De esta manera, se elaboró una nueva lista de 23 temas materiales alineados a la Planificación Estratégica 2019-2013 y a los indicadores GRESBS.



CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54



Es así como, la identificación de temas materiales para el reporte 2019, fue realizada en las siguientes etapas:



I.- Revisión de documentos internos y temas materiales anteriores:

Comenzamos con una revisión 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 que cubre el reporte y validar o descartar aquellos identificados en el periodo anterior.

II.- Alineamiento a la nueva Planificación Estratégica 2019-2023:

Revisamos nuestra nueva planificación estratégica y alineamos los temas identificados en la etapa anterior con los seis 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 Indicadores GRESB:

Luego, integramos los temas identificados durante el año con los estándares GREBS, sistema de medición que utilizan los grandes inversores europeos para validar el desempeño en las áreas de Gobierno, Sociedad y Medio Ambiente de las empresas que financian.

IV.- Revisión de Principios de contenido de GRI:

Nos aseguramos de 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.- Validación:

Solicitamos a los principales ejecutivos de nuestra organización y representantes de la comunidad, 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.





CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

Los resultados de este proceso demostraron que aquellos tópicos considerados estratégicos por nuestra organización, lo son también para nuestras partes interesadas.

Validación de temas materiales

En la etapa de validación de temas materiales consultamos, en esta oportunidad, a 11 ejecutivos de nuestra empresa, que son aquellos que se vinculan con los distintos grupos de interés y conocen sus expectativas, además de 16 medios de comunicación y representantes de la comunidad, que a su vez son clientes.

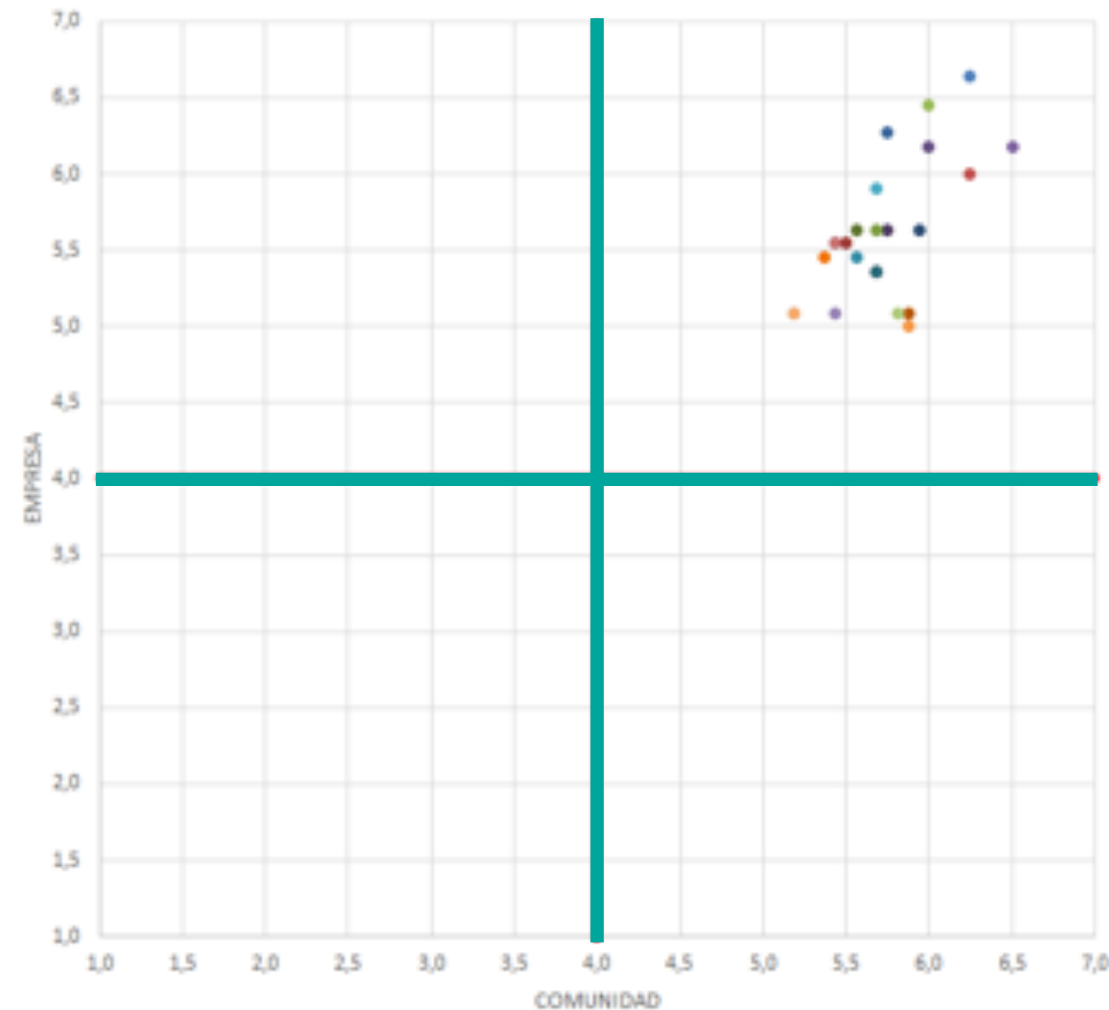
Ellos puntuaron el nivel de impacto y de interés de cada uno de los temas identificados a través de una encuesta enviada de manera directa.

Los resultados de este proceso 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 la matriz que se muestra a continuación.

De acuerdo con 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.

La imagen muestra la ubicación de los temas materiales luego de la validación de nuestros grupos de interés:

Matriz materialidad temas





CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54



Los resultados de la validación por cada tema, se presenta en la siguiente tabla:

| Matriz de la materialidad | Etiquetas de fila | Comunidad | Empresa | Matriz de la materialidad | Etiquetas de fila | Comunidad | Empresa |
|-----------------------------|--|-----------|---------|---|---|---|---------|
| Estabilidad de la Operación | Las inversiones ante los efectos del cambio climático | 6,3 | 6,6 | Liderazgo en la Industria | El desempeño económico | 5,4 | 5,5 |
| | La gestión y monitoreo de sus riesgos sociales, ambientales y corporativos | 6,3 | 6,0 | | Los proyectos de desarrollo regional | 5,8 | 5,5 |
| | Su rol ante la sequía | 6,0 | 6,5 | | La participación de la comunidad en proyectos, concursos y capacitaciones | 5,8 | 5,1 |
| | La conducta ética y cumplimiento normativo | 6,5 | 6,2 | | La participación en organizaciones gremiales y su rol dentro de la esfera de influencia | 5,4 | 5,1 |
| Satisfacción de Clientes | La relación que mantiene con sus clientes | 5,7 | 5,9 | Crecimiento en Servicios No Regulados | La práctica de adquisición responsable en el proceso de selección de proveedores | 5,2 | 5,1 |
| | El tiempo de respuesta en la gestión de reclamos y atención comercial | 5,9 | 5,0 | | El desarrollo de nuevas líneas de negocio | 5,2 | 5,1 |
| | La relación que mantiene con la comunidad | 5,9 | 5,6 | | El apoyo y desarrollo de proyectos de Agua Potable Rural (APR) | 5,8 | 6,3 |
| | Las acciones de Responsabilidad Social, incluida la educación en el uso responsable del agua | 5,7 | 5,4 | | Organización de Excelencia | El fomento del dialogo y la comunicación con sus trabajadores | 5,5 |
| Eficiencia e Innovación | La eficiencia e integración operacional | 5,6 | 5,6 | La preocupación por la satisfacción de sus trabajadores (clima laboral) | | 5,7 | 5,6 |
| | La prevención de la contaminación y gestión de residuos | 5,8 | 5,6 | Velar por la salud y seguridad ocupacional de sus trabajadores | | 6,0 | 6,2 |
| | El manejo de olores y ruidos | 5,7 | 5,4 | El fomento de la diversidad, igualdad e inclusión (brechas, género y oportunidades) dentro de la organización | | 5,6 | 5,5 |
| | La protección de la biodiversidad | 5,9 | 5,1 | Aplicar evaluaciones de desempeño a sus trabajadores | | 5,4 | 5,5 |
| | Los proyectos de innovación tecnológica | 5,6 | 5,2 | | | | |





CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

Los temas evaluados como de mayor impacto e interés fueron aquellos relacionados con el Eje Estratégico “Estabilidad de la Operación”.

Estos temas son:

- Las inversiones ante los efectos del cambio climático
- La gestión y monitoreo de sus riesgos sociales, ambientales y corporativos
- Su rol ante la sequía
- La conducta ética y cumplimiento normativo

Otros temas que quedaron en la cúspide de la matriz fueron:

- El apoyo y desarrollo de proyectos de Agua Potable Rural (APR)
- Velar por la salud y seguridad ocupacional de sus trabajadores

Por el otro lado, los temas que obtuvieron menores calificaciones fueron:

- La práctica de adquisición responsable en el proceso de selección de proveedores
- El desarrollo de nuevas líneas de negocio





CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

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.

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 ello, en Esvál estamos pendientes de las opiniones y las percepciones de todos ellos, especialmente, de nuestros trabajadores, quienes aportan diariamente a la construcción de un entorno laboral sano y a brindar un servicio de calidad.

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



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

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



CAPÍTULO III: NUESTROS TEMAS RELEVANTES

GRI Gestión 2019, 102-45; 102,46; 102-47; 102-48; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54



También contamos con otros canales de comunicación, muchos de ellos apuntan a un grupo específico.

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





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Principales oportunidades, riesgos e impactos de la industria.

GRI GESTIÓN 2019, 102-30

Una de las principales características de la industria sanitaria chilena, es que funcionamos a través de un modelo de concesiones que ha gozado de gran estabilidad en los últimos años. Salvo eventos puntuales, las empresas que formamos parte de este grupo, presentamos alta cobertura y cumplimiento de nuestra misión.

Según un informe publicado por la Superintendencia de Servicios Sanitario (SISS) a diciembre de 2019, la cobertura de servicios sanitarios ha llegado a niveles comparables a la de los países OECD, alcanzando un 99,93% en agua potable, 97,17% en recolección de aguas servidas, y 99,98% en tratamiento de las aguas residuales con cobertura de alcantarillado (SISS., 2019).

En la Región de Valparaíso, durante 2019, atendimos sobre el 99,9% de la población. Lo que significa que prácticamente toda la Región de Valparaíso cuenta con servicio de agua potable en sus casas. Ello se traduce en calidad de vida y saneamiento para los habitantes, constituyendo así, el principal impacto positivo de nuestra operación.

A esto se suman, los relevantes planes de inversiones que realizamos anualmente, para asegurar el suministro de agua en zona de crisis hídrica; renovar la infraestructura y llegar a aquellos sectores donde todavía no contamos con redes de agua potable.

De acuerdo a los especialistas y a las autoridades del área, somos una industria sólida desde el punto de vista técnico y sano financieramente, que se enfrenta a nuevos desafíos, que ya no pasan por lo técnico, sino más bien, se orientan a lo social.

Estos desafíos son los que hemos venido analizando desde el año 2014, lo cual ha decantado en un completo plan de análisis y detección de riesgos, que se ha ido robusteciendo en las nuevas planificaciones estratégicas.

Hemos transformado amenazas en oportunidades y transitado de ser una empresa especialista en infraestructura a una focalizada en la calidad de vida de nuestros clientes y la comunidad, robusteciendo el diálogo con juntas vecinales y la capacitación y

A diciembre de 2019, la cobertura de servicios sanitarios ha llegado a niveles comparables a la de los países OECD.

coordinación con agrupaciones de mujeres, vecinos, bomberos, universidades, entre otros.

Es así como contamos con robustos planes de detección, análisis y monitoreo de riesgos relacionados a las tres áreas claves del desarrollo sostenible de una organización, cada uno con importantes avances durante el año reportado:

- **Gobierno Corporativo:** relacionado con la toma de decisiones estratégicas, probidad, alianzas, liderazgo, entre otros.
- **Social:** relacionado a clientes, comunidad, trabajadores y contratistas.
- **Medioambiental:** relacionado al cuidado de nuestro entorno, nuestros procesos, uso de materiales, energía y biodiversidad.



CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Hemos implementado nuestro Plan de Gestión de Riesgos, basado en la Norma ISO 31000 sobre Gestión de Riesgos y en el Enterprise Risk Management del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO ERM).

Gestión y monitoreo de riesgos de gobierno, sociales y ambientales

GRI GESTIÓN 2019, 102-30; 102-31

Gestionamos nuestros riesgos desde distintos ámbitos y utilizamos diferentes herramientas, de reconocimiento internacional, para aplicar y monitorear controles definiendo las metas necesarias para cada periodo.

Fortalecimiento del Gobierno Corporativo

Para fortalecer nuestro gobierno corporativo hemos implementado nuestro Plan de Gestión de Riesgo, basado en la Norma ISO 31000 sobre Gestión de Riesgos y en el Enterprise Risk Management del Committee of

Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO ERM).

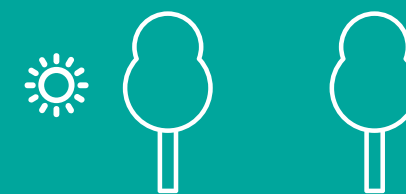
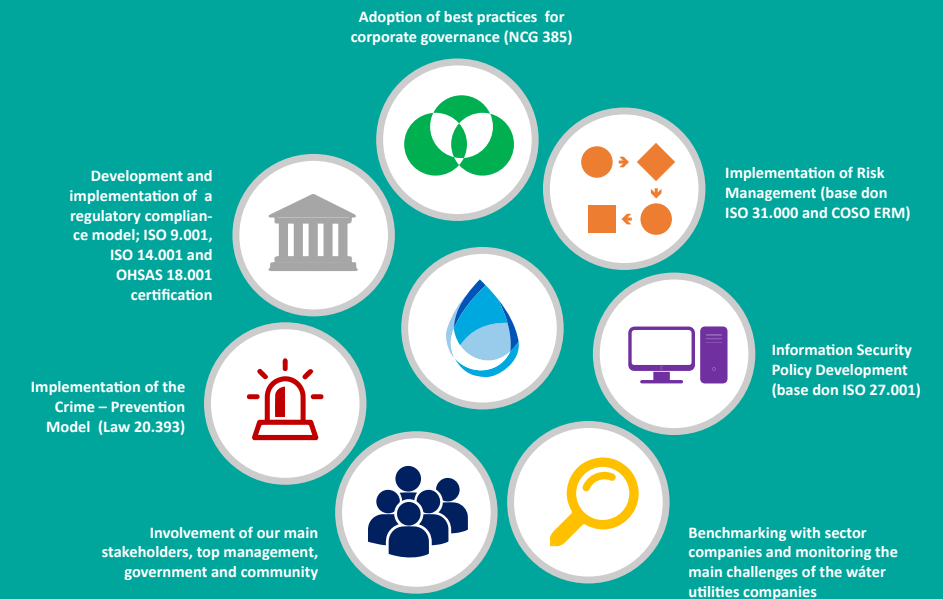
Además, adoptamos prácticas de gobierno corporativo presentes en la Norma 385 y definido e implementado una política de seguridad de la información basada en la Norma ISO 27001, la cual busca garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

A esto se suma, la implementación de nuestro Modelo de Prevención de delitos (Ley 20.393), que en 2019 estuvo en proceso de seguimiento y de recertificación para 2020; además, de nuestro Modelo de Cumplimiento Normativo.

En términos de gestión estamos certificados en la tri-norma que incluye los estándares internacionales ISO 9001 de Gestión de Calidad, ISO 14001 de

Medioambiente y OHSAS 18001 de Seguridad y Salud Ocupacional.

Risk management strengthens our Corporate Governance





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Durante 2019, llevamos a cabo una jornada de “benchmarking” con el equipo homólogo de gestión de procesos y riesgos de la empresa ESSBIO S.A., con el objetivo de compartir experiencias, definir objetivos, alinear formas de trabajo e identificar oportunidades de mejora.

Este año también entrenamos siete nuevos Risk Champions con el fin de fortalecer el control interno en la operación y la primera línea de defensa ante los eventos de riesgo. Este grupo está compuesto por jefes y supervisores de producción, tratamiento, conducciones y emisarios por lo tanto, conocen de mejor forma, los riesgos inherentes a los procesos de negocio. Su rol es identificar, evaluar y monitorear los mismos.

Esta gestión de riesgos cuenta con una estructura organizacional y funcional que permite el involucramiento de todos nuestros miembros, a través de distintas instancias que se describen a continuación:

- **Comité de Auditoría y Riesgos:**

Nuestros directores y gerentes monitorean trimestralmente los riesgos clave, realizando

seguimiento al avance y al grado de implementación de los planes de acción definidos para su mitigación.

- **Board Meeting:**

Los directores revisan anualmente el reporte que considera los principales hitos y logros de la gestión de riesgo a nivel corporativo.

- **Comité de Gestión de Riesgo Operacional Territorial:**

Gerentes y subgerentes revisan mensualmente los resultados de la implementación de la gestión de riesgos en el territorio, definiendo planes de acción y alternativas de solución para los eventos con alcance operacional.

- **Actualización Matriz de Riesgo Corporativo:**

Una vez al año se actualiza y revisa la matriz de riesgo corporativo, instancia donde se identifican y evalúan los eventos de riesgo asociados a los Macroprocesos de la Compañía, asimismo, se monitorean los controles actuales y mecanismos de respuesta.

- **Proceso de Inversiones:**

Durante siete meses se realiza el proceso de postulación y selección de inversiones, en donde

las distintas áreas analizan una cartera de proyectos priorizada en base a riesgo, determinando el perfil de riesgo para cada uno de los escenarios de inversión.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

RIESGOS ANALIZADOS EN GOBIERNO ORGANIZACIONAL

Eventos de fraude interno o externo. Se han identificado y evaluado a lo largo de todo el mapa de procesos, desde los de asociación estratégica (licitaciones y contrataciones) hasta la recaudación y cobranza.

Errores o diferencias en la contabilización de partidas clave (activo fijo, cuentas por cobrar, ingresos, etc.).

Fluctuaciones en tipo de cambio.

Filtración, acceso indebido y/o destrucción de información sensible, debido a acceso malicioso desde el interior o exterior de la red corporativa (ciberataque).

Emisión del cálculo de aporte financiero reembolsable con errores u omisiones intencionadas o por negligencia.

Aumento de la deuda incobrable

Errores o diferencias en la contabilización y pago de impuestos.

Retraso en pagos a proveedores, colaboradores, servicio de impuestos internos, bonos, etc.

Riesgos Operacionales: sociales y medioambientales

En 2019 revisamos y actualizamos nuestra metodología para la gestión de procesos, con el objetivo de contar con una estructura formal para documentar actividades, tareas y controles cotidianos. Esta actualización tomó como base las mejores prácticas internacionales y está alineada con el Modelo de Gestión de Riesgos, la Estrategia Corporativa y con el Sistema Integrado de Gestión.

También, avanzamos en la estandarización de procesos, actualizando los formatos para la documentación de manuales, procedimientos e instructivos, para contar con una estructura documental alineada, categorizada y disponible en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión, disminuyendo los tiempos de búsqueda y recopilación.

Nuestro Compromiso y Metas 2020

Para julio de 2020: la certificación de nuestro sistema integrado de gestión en las normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Los próximos pasos son la certificación de la nueva norma ISO 45001:2018 sobre sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo cual desarrollaremos durante el segundo trimestre de 2020, con miras al proceso de recertificación de las normas vigentes.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Gestión de Riesgo Operacional Territorial: GROT

A través del desarrollo de la gestión a nivel corporativo, pudimos constatar que existía una proporción importante de riesgos que afectaban la entrega del servicio al cliente y que inciden directamente en su satisfacción final, y estos están directamente relacionados con los macroprocesos de producción, distribución, recolección, saneamiento.

Es por lo anterior, que en 2017 nace la iniciativa GROT, que busca implementar en el territorio la capacidad de gestionar los riesgos. Para ello, trabajamos primero en el levantamiento de procesos de cada recinto, para luego identificar los eventos de riesgo presentes en él, evaluarlos y definir planes de acción.

La Gestión de Riesgos es dinámica, conforme a la variación del contexto externo e interno de nuestra Compañía, mejorando continuamente mediante el aprendizaje y experiencia en la administración de los mismos. El número de eventos identificados aumenta con el tiempo, estabilizándose a medida que se logra la completitud de procesos levantados, lo cual incide directamente en la cobertura de la gestión de riesgos.

Distinto a lo que se pudiere pensar, un espectro mayor de riesgos identificados se traduce en una mayor capacidad de la organización para preverlos.

Los riesgos sociales identificados, analizados y monitoreados son:

| RIESGOS SOCIALES ANALIZADOS | | |
|------------------------------|--|-----------------------------------|
| Desarrollo Comunitario | Seguridad y salud ocupacional en empleados, clientes, comunidad y contratistas | Colaboración de la empresa social |
| Compromiso con los empleados | Estándares laborales y condiciones de trabajo | Relaciones con Partes Interesadas |
| Libertad sindical | Género y diversidad | |

En cuanto a los riesgos medioambientales analizados son los siguientes:

| RIESGOS AMBIENTALES ANALIZADOS | | |
|--------------------------------|---|---------------|
| Contaminantes del aire | Biodiversidad y hábitat | Contaminación |
| Energía | Abastecimiento de materiales y eficiencia de recursos | Ruido |
| Resiliencia a catástrofes | Resiliencia (adaptación) al cambio climático | Residuos |
| Descarga/contaminación de agua | Uso/ retiro de agua | |





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Conducta ética y cumplimiento normativo

GESTIÓN 2019 102-16, 102-17, 205, 205-1, 205-2, 205-3

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

El compromiso, la eficiencia, la transparencia y la empatía son valores 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.

Contamos con un Sistema Integral de Gestión Ética y Cumplimiento, que contiene herramientas que sustentan la aplicación de los principios éticos y valores corporativos de la Compañía.

El Código de Ética y el Modelo de Prevención de Delitos forman parte de este modelo integrado, ambos asociados a una estructura de actividades enfocadas en la prevención en primera instancia y en la detección y respuesta respectivamente, manteniendo un monitoreo constante en función de los procedimientos y actividades anticorrupción preestablecidas como parte del sistema

de Gestión Ética y Cumplimiento.

Además, el sistema considera 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.

Canales de denuncia

Durante el año 2019, recibimos siete denuncias de situaciones irregulares, las cuales fueron investigadas y resueltas de acuerdo con los procedimientos vigentes en el sistema de Gestión Ética. En el periodo anterior se habían recibido cinco.

Las comunicaciones y sanciones a los involucrados se realizaron de acuerdo a lo que establece nuestro Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS) y las definiciones respecto de terceros, fueron comunicadas de acuerdo con las resoluciones que tomó el Comité de Ética.

Disponemos de diferentes canales para efectuar denuncias. Estos son:

- **Plataforma de Integridad Corporativa**
<https://esval-aguasdelvalle.integridadcorporativa.cl/>
- **Línea telefónica 32-2209154**
- **Presencial con el Coordinador General de Etica**

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.



CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Nuestros 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.

Código de Ética: ¿Cómo aplicamos nuestros valores en el trabajo diario?

- Demostrando nuestro Compromiso con todos nuestros grupos de interés, en especial, con clientes y la comunidad, 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, en nuestras comunicaciones con nuestros grupos de interés

- 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.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Nuestros contratistas 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.

Actualización y recertificación del modelo de prevención de delitos

Gestión 2019, 205, 205-1, 205-2, 205-3

Durante el segundo semestre del año 2019, nuestro Modelo de Prevención de Delitos fue sometido a un proceso de actualización. La meta es recertificarlo durante el primer semestre de 2020.

Este proceso de actualización nos permite identificar nuevos riesgos y elementos anticorrupción 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.

Este proceso, también implica actualizar políticas, procedimientos, reglamentos, contratos, mapas de riesgos, y la respectiva difusión a través de capacitaciones y comunicaciones.

Contamos con una Política General del Modelo de Prevención de Delitos, en la que se establece el compromiso de la Dirección y Administración y 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 evitar la comisión de delitos base contemplados actualmente en la Ley 20.393, y de todos aquellos que se pudiesen agregar en el futuro. Esta política orienta e instruye a nuestros colaboradores sobre las medidas tendientes a mitigar los riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.

Dentro de los mecanismos de queja y/o reclamación, se ha fomentado la gestión de puertas abiertas para que los gerentes, jefaturas y supervisores sean la primera fuente de orientación y el canal inicial más apropiado para que los trabajadores planteen sus dudas o inquietudes respecto al cumplimiento de Leyes, Código y Principios Éticos.

Además, se encuentra disponible la comunicación a través de la línea de denuncias corporativa a través de la plataforma web, cuyo enlace de acceso se encuentra en nuestra página web, la que está destinada para responder consultas o denuncias. Este medio asegura la confidencialidad de la persona ya sea que lo haga anónimamente o no.

Además del recurso humano dispuesto para esta tarea, se cuenta con un presupuesto para la difusión, capacitación y actualización de nuestra política anticorrupción.



CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Análisis de riesgos de corrupción

Durante el año 2019, realizamos análisis de riesgos en licitaciones públicas y privadas y garantías en custodia, evaluando la suficiencia de controles y materialización de riesgos significativos en las siguientes operaciones:

- Fraude interno y externo
- Precios excesivos en compras
- Indisponibilidad de contrato, garantía y resguardos
- Inadecuada calidad en la ejecución de obras

En el periodo 2019, se realizaron algunas acciones de apoyo en 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.
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.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

En 2019, un 56% de nuestros colaboradores fue formado en temas de anticorrupción.

Comunicación y formación sobre políticas anticorrupción

GRI Gestión 2019, 205-2

Durante 2019, al igual que en el periodo anterior, continuamos el proceso de comunicación sobre nuestro Sistema de Gestión Ética que incluye el Modelo de Prevención de Delitos. Es así como al final del periodo, el 56% de los colaboradores estaba informado sobre el Modelo, en tanto que el año anterior solo al 42%.

| Comunicación de Políticas y Procedimientos Anticorrupción | 2018 | 2019 |
|---|------|------|
| N° de COLABORADORES | 662 | 666 |
| N°COLABORADORES comunicados | 279 | 373 |
| % de COLABORADORES comunicados | 42% | 56% |

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 el 2019 como en el año anterior, el 100% de los miembros de ambos organismos fueron informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.

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

Formación en anticorrupción

Los integrantes del Directorio y Ejecutivos conocen a fondo nuestro Sistema de Gestión Ética que incluye el Modelo de Prevención de Delitos. Respecto de los colaboradores, en 2019 un 56% fue formado en temas de anticorrupción a diferencia del periodo anterior, donde apenas un 0,5% (3 personas) manejaba a fondo este tema.

Durante el 2019, al igual que en el año anterior, no se registraron denuncias asociadas a casos de corrupción y soborno.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Inversiones frente al cambio climático y la sequía

Gestión 2019, GRI 201-2

El cambio climático ha afectado severamente la disponibilidad de recursos hídricos en el país.

De acuerdo con “Información pluviométrica, fluviométrica, estado de embalses y aguas subterráneas”, de la Dirección General de Aguas, DGA del Ministerio de Obras Públicas, diciembre 2019, los resultados del Balance Hídrico Nacional para las macrozonas norte y centro, muestran una clara tendencia a la baja en las precipitaciones y una disminución progresiva de los caudales en los ríos.

En el documento se señala, que en los últimos años se ha observado una disminución sostenida y creciente en la disponibilidad de recursos hídricos, de entre un 20% y 50% en las macrozonas sur y norte-centro respectivamente, la que se proyecta sigan en déficit en los próximos 30 años (DGA; 2018, 2019).

El déficit de precipitaciones en la zona central equivale a bajas entre 50 mm y 200 mm en la precipitación media anual.

Caudales

Para diciembre 2019, en los ríos Petorca y Ligua los caudales cayeron a niveles extremos por la falta de precipitaciones y la nieve es casi inexistente en la zona. En el río Aconcagua los caudales aumentaron producto de las altas temperaturas que provocaron el deshielo de la escasa nieve existente en la alta cordillera de este sector. Todos los ríos tienen caudales que están por debajo de sus promedios y la mayoría por debajo de su mínimo histórico. En relación con el año pasado, todos los caudales son inferiores, la gran mayoría en casi un 50% (DGA, 2019)

Embalses

A nivel nacional y en términos globales, a diciembre de 2019, los embalses dedicados a agua potable tienen el mayor déficit con un 69% (DGA, 2019).

Respecto a las aguas subterráneas en la región de Valparaíso, en la cuenca del río Aconcagua, se observó una estabilización de los niveles.

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 la baja en las velocidades de escurrimiento, con el consiguiente fenómeno del “aposamiento”.

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”, complejizando así el proceso de potabilización.

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.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Para abordar la escasez hídrica, hemos invertido en infraestructura para asegurar el abastecimiento y garantizar la continuidad y calidad del suministro a los usuarios.

Inversiones 2019

Gestión 2019, 201-2

Durante el 2019, invertimos más de MM\$73 en la Región de Valparaíso robusteciendo nuestra infraestructura con el objetivo de garantizar los estándares de producción, distribución, recolección y tratamiento de aguas servidas.

Gracias a la resiliencia de la infraestructura hemos podido anticiparnos a los desafíos naturales acontecidos en la zona, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante un óptimo servicio.

Durante este periodo, invertimos principalmente en renovación, ampliación y mejoramiento de redes, infraestructura vital; robustecimos plantas y estanques dotándolos de mayor resiliencia a través de equipamiento de respaldo eléctrico que garantizará continuidad en el servicio ante situaciones complejas.

Destacamos este año, el aumento de la capacidad de la planta agua potable de Concón, que permitirá abastecer de manera eficiente a nuestros clientes y prepararnos ante grandes obras que concretaremos en el corto plazo.

Para abordar la escasez hídrica, hemos invertido en infraestructura como baterías de sondajes y tranques relevantes para asegurar el abastecimiento y garantizar la continuidad y calidad del suministro a los usuarios.

Esta infraestructura se incorpora a nuevos sistemas productivos que preparan a la compañía ante eventos de sequía y de turbiedad.

INVERSIÓN 2019, POR CATEGORÍA

| CONSOLIDADO | MILLONES | % |
|---------------|---------------|--------------|
| Distribución | 34.575 | 47 % |
| Producción | 19.615 | 27 % |
| Recolección | 9.924 | 14 % |
| Trtatamientos | 5.410 | 7 % |
| Otros | 3.546 | 5 % |
| TOTAL | 73.070 | 100 % |





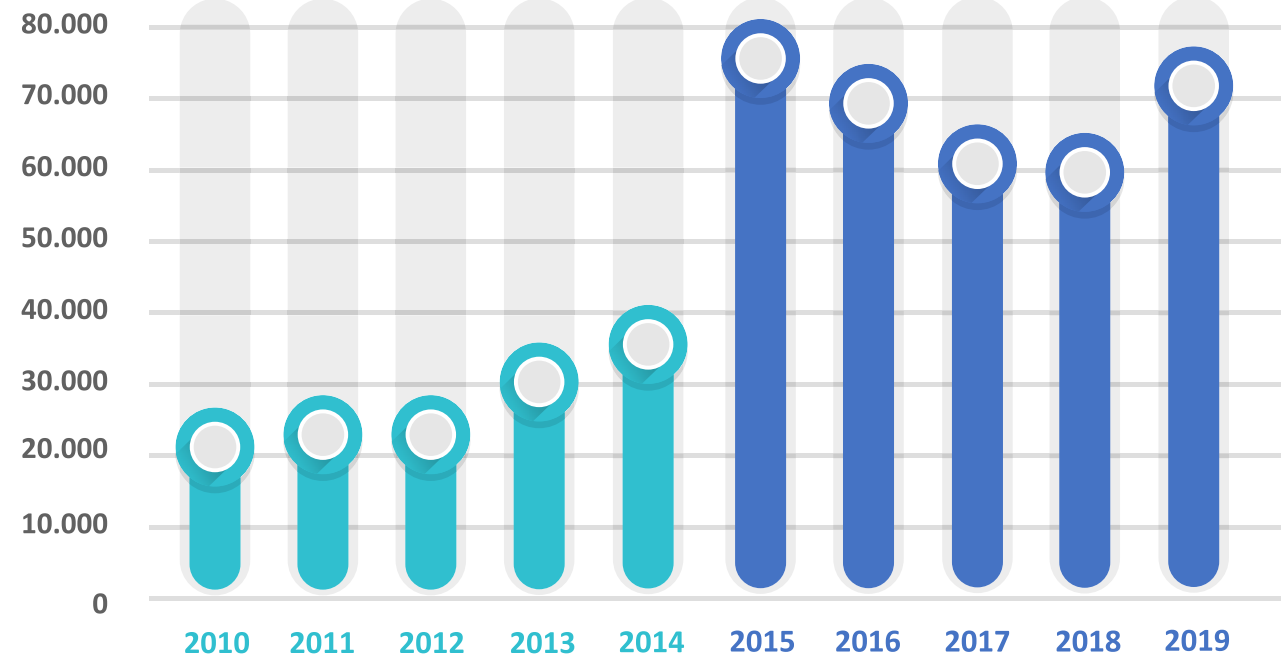
CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Plan de Inversiones

Durante el último quinquenio (2015-2019), las empresas Esvál en conjunto hemos invertido más de CLP 340 mil millones, equivalente al 82% de nuestro EBITDA. Las inversiones comprometidas con la Superintendencia en nuestro plan de desarrollo, alcanzan los CLP 214 mil millones para el período 2020 – 2024.



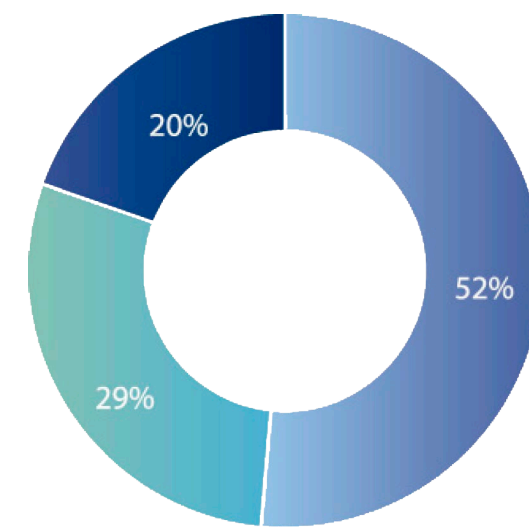
Inversiones realizadas en la última década

Las inversiones comprometidas con Superintendencia (plan de desarrollo) alcanzan los CLP 214 mil millones para el período 2020 – 2024.

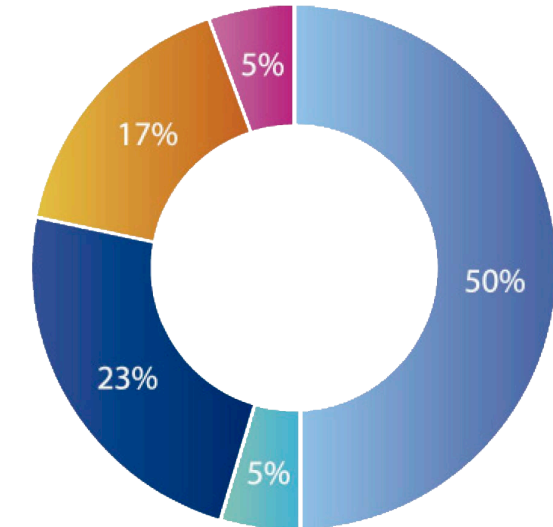
Distribución Inversiones 2020 - 2024

Las inversiones proyectadas para los próximos 5 años estarán destinadas principalmente a:

- Renovación de Redes agua potable y aguas servidas en las dos regiones.
- Proyecto Conducción Aromos Concón Etapa II y III.
- Proyecto expansión agua potable y aguas servidas, Maitencillo.
- Implementación del nuevo Sistema Comercial.
- Ejecución mejoramiento Planta Agua Servida Loma Larga.
- Ampliación Planta Agua Servida Placilla, Vicuña, Papudo y Zapallar.
- Mejoramiento grupos electrógenos para ambas regiones.
- Inversiones para hacer frente a la Sequía en San Juan, Valparaíso, San Esteban, La Cruz y Quillota.



- CRECIMIENTO
- REPOSICIÓN
- MEJORAMIENTO



- REDES
- RRHH
- PLANTAS
- ESTANQUES Y CONDUCCIONES
- OTROS





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

Impactos de las Inversiones 2019



1. Abastecimiento de agua potable:

El objetivo es proveer o mejorar el acceso a servicios de agua potable, asegurando la calidad y continuidad del suministro.

2. Infraestructura resiliente:

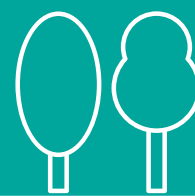
Estos proyectos forman parte de las iniciativas de adaptación al cambio climático de la compañía. Corresponden a proyectos que entregan mayor seguridad hídrica a los sistemas de producción de agua potable en caso de eventos de la naturaleza, permitiendo más horas de autonomía.

3. Saneamiento de aguas servidas:

El objetivo de estos proyectos es la protección de los ecosistemas hídricos, permitiendo el desarrollo de biodiversidad en los cuerpos de agua y evitando el riesgo en la salud de las personas, dando acceso a espacios ambientales no contaminados.

4. Acceso a servicios básicos:

Proyectos de expansión de la compañía, que permiten entregar servicios de agua potable y/o alcantarillado a sectores urbanos o rurales que actualmente no cuentan con dichos servicios.





CAPÍTULO IV: EJE ESTRATÉGICO I ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN



GRI GESTIÓN 2019, 102-15,102-29,102-30, 201-2

En total, se instalarán más de 110 kilómetros de tubería, tanto en redes primarias como secundarias.

Proyecto de desarrollo regional: Loncura, Quintero.

GRI GESTIÓN 2019, 413-1

Este año, avanzamos en la ejecución de redes primarias como parte de la etapa 1, del proyecto de desarrollo regional de gran impacto para Loncura, cuyo diseño comenzó en los años 2015 y 2016, gracias a la coordinación y el financiamiento compartido público-privado.

La iniciativa permitirá que los habitantes de Loncura, Quintero, que serán casi 6 mil clientes en 2025, puedan contar con el servicio de agua potable y el saneamiento de sus aguas servidas.

Las obras de este proyecto consideran la construcción de un estanque y una planta elevadora de agua potable, además de 3 plantas elevadoras de aguas servidas. En total, se instalarán más de 110 kilómetros de tubería, tanto en redes primarias como secundarias.

La inversión considerada abarca los \$5.812 millones por parte de Esva, y el municipio de Quintero junto al Consejo de Desarrollo Regional aportarán \$10 mil millones adicionales.

El monto de las inversiones de la etapa 1, desarrollada durante el periodo de este reporte, asciende a MM\$3.958.

Obras Primarias Esva en Loncura

Inversión: \$M 3.958.345





CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



Nuestro esfuerzo está enfocado a superar las expectativas de nuestros clientes que viven en la Región de Valparaíso. Para eso contamos con una amplísima cobertura: más del 99,9 % de la población tiene suministro en sus casas y el 100% con alcantarillado, lo que demuestra que nuestros planes de inversiones para dotar a todas las personas del servicio esencial del agua, han sido eficientes.

Hoy nuestra mirada está puesta en seguir atendiendo de manera ininterrumpida, atender las emergencias y fomentar en todos y cada uno de nuestros clientes, la cultura del cuidado del agua. El contexto internacional de hoy, cada metro cúbico es importante.

Alianzas y acuerdos sostenibles

En 2019 continuamos fortaleciendo nuestras alianzas con organismos públicos y privados. En esta línea, este año desarrollamos las siguientes iniciativas:



| TEMA | ORGANISMOS INVOLUCRADOS | DESCRIPCIÓN |
|---|---|--|
| Firma de acuerdo de cooperación | Ministerio de Obras Públicas y los regantes del Aconcagua | Para optimizar el uso del agua. |
| Firma de acuerdo de cooperación | Bomberos de Viña del Mar, Valparaíso, Concón, Los Andes y San Felipe | Para que los clientes puedan hacer su aporte a través de las boletas de consumo de agua. |
| Plan de Emergencia para el Suministro Alternativo de Agua Potable | Onemi, la Gobernación Provincial de San Antonio y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) | Para fortalecer la coordinación de las entidades públicas y privadas, en la implementación de medidas de mitigación ante eventos complejos o catástrofes que afecten la continuidad del suministro en forma masiva y prolongada. |
| Proyecto "Siembra nubes" | División Andina de Codelco, las tres Juntas de Vigilancia del río Aconcagua y el centro invernal Sky Portillo | Para desarrollar la estimulación artificial de precipitaciones "Siembra de nubes" |
| Extensión de convenio | Asociación del Canal Ovalle, de La Calera | Por cuatro años más para contar con los excedentes del invierno y recargar el embalse Los Aromos. |

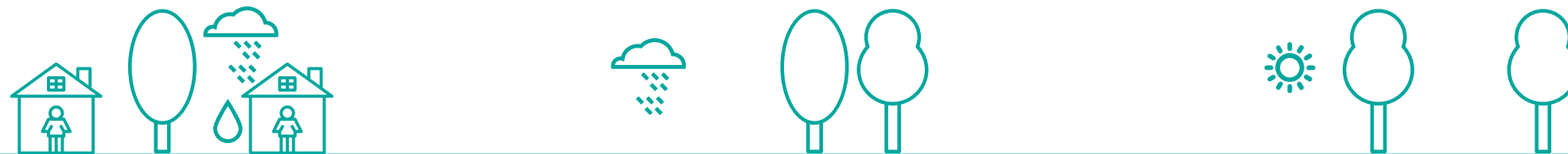


CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1

En tanto que los acuerdos firmados en los años precedentes y que aún mantenemos vigentes son los siguientes:

| TEMA | ORGANISMOS INVOLUCRADOS | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|---|--|
| Acuerdo de colaboración | Cámara Chilena de la Construcción | Agilizar los plazos relacionados con la recepción de nuevos proyectos habitacionales y así favorecer la entrega definitiva de viviendas. |
| Convenio social | Universidad Viña del Mar | Para realizar un trabajo conjunto para concretar iniciativas de inclusión social. |
| Convenio social | Universidad Andrés Bello | Impulsar la inclusión de personas con discapacidad. |
| Convenio marco de colaboración | Escuela de Ingeniería Civil Industrial Universidad de Valparaíso | Promover el fortalecimiento de las relaciones institucionales; proyectos educacionales; 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. |





CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



Encuesta satisfacción de clientes

GRI GESTIÓN 2019, 416-1

Desde 2018, hemos implementado una metodología de estudio permanente de la satisfacción del cliente a fin de diagnosticar su percepción sobre nuestro servicio en todos los ámbitos de nuestra propuesta de valor.

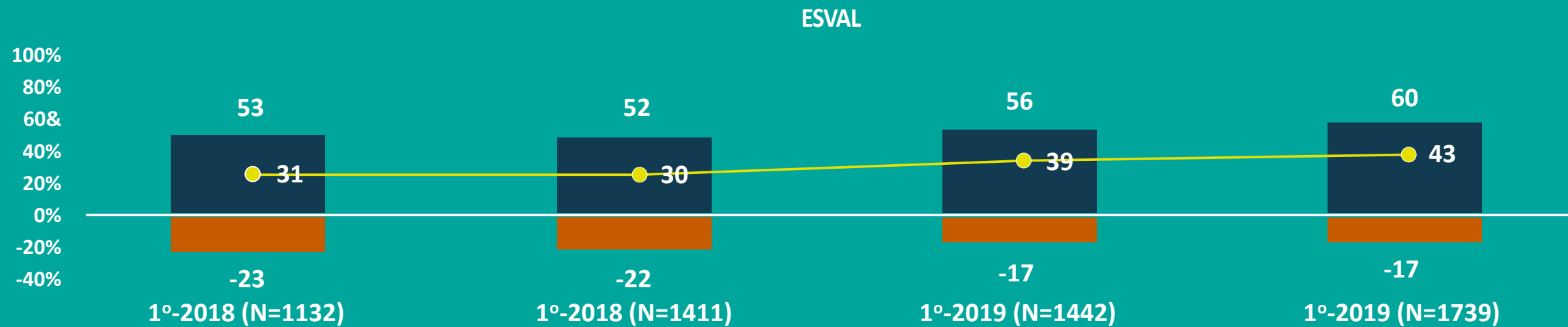
Dentro de esta metodología, nuestro principal instrumento de evaluación es la Encuesta de Satisfacción Global. Este cuestionario semiestructurado se aplica a hombres y mujeres mayores de 18 años, habitantes de todas las comunas pertenecientes a la Región de Valparaíso. La toma de muestras se realiza de forma diaria desde marzo a diciembre de 2019 a través de un muestreo aleatorio estratificado por localidad. Luego el estudio es ponderado por localidad.

Durante el segundo semestre de 2019, esta encuesta fue aplicada a 1.739 clientes de zonas de la Región de Valparaíso.

Resultados

La encuesta presenta una tendencia al alza durante los últimos dos años y arrojó un Indicador de Satisfacción Neta que llegó a niveles históricos con un 43%. Dicha alza se sustenta por el aumento de la evaluación de los atributos de producto; la percepción de cercanía con la empresa; que al cliente lo mantienen informado de sus servicios; una mejor gestión frente a la emergencia; y una mayor satisfacción con las soluciones entregada.

En el gráfico a continuación se muestra el resultado global de satisfacción de clientes 2019, comparado a los años precedentes, donde se evidencia un aumento estadísticamente significativo del indicador en el segundo semestre. De igual manera, se observa una baja 6 puntos en el nivel de insatisfacción, que este año se mantuvo en un 17%



Fuente: Esval





CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



En 2019, asignamos 96.286 subsidios, para familias vulnerables, además realizamos 119 talleres de “Educación de Consumo”.

Programas para nuestros clientes

En 2019, 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:

• Programa “Al Día con Esva”:

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 2019 realizamos 119 de estos, cifra que se vio disminuida en comparación al año anterior, debido a que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, fueron suspendidos por el contexto del país.

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 los clientes más vulnerables, el que consiste en el pago de una parte de la cuenta mensual de agua, con un límite de consumo mensual de hasta 15m³.

En 2019, asignamos 96.286 subsidios. 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.



CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



Iniciativas con la comunidad

GESTIÓN 2019, 413-1

A través de nuestro Programa Agua Sana, Vida Sana, visitamos el 100% de las comunas que forman parte de nuestra área de concesión, con el fin de transmitir el mensaje del cuidado y uso responsable del recurso hídrico.

Uno de nuestros principales desafíos es estar cerca de las comunidades en las que operamos. Por ello, realizamos más de **1.544 actividades**, que nos permitieron contactar a más de **115.160 personas**, a través de instancias educativas, como talleres de uso eficiente del recurso hídrico y nuestra obra de teatro “Juntos por un mundo mejor”.

También realizamos reuniones con la comunidad para revisar temas diversos, socialización de obras constructivas, participación en eventos recreativos, deportivos y culturales, además de visitas a centros de salud, ferias y puerta a puerta.

A través de nuestro Programa Agua Sana, Vida Sana, visitamos el 100% de las comunas que forman parte de nuestra área de concesión, con el fin de transmitir el mensaje del cuidado y uso responsable del recurso hídrico. Para eso, desarrollamos reuniones ampliadas, talleres con dirigentes, visita a colegios donde nuestras “Gotitas” tuvieron un rol esencial, y diversas instancias de participación con la comunidad.

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. “Las Gotitas” enseñan a los niños y niñas buenas prácticas con el agua. También visitamos centros de adultos mayores, de madres y organizaciones sociales con talleres educativos.
- **Información puerta a puerta:** Visita a domicilios para entregar información de 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, donde socializamos el desarrollo de nuestras obras y sus resultados.
- **Cultura, Entretención y Vida Sana:** participamos en diversas actividades deportivas para fomentar la actividad física, a través de patrocinios y puntos de hidratación para los deportistas. Con la ayuda de las “Las Gotitas”, refrescamos y alentamos a los participantes de corridas familiares, competencias de bicicrós, cicletadas y campeonatos de voleibol, entre otras.



CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



A continuación, se detalla el número de actividades y contactos realizados por el programa en 2019:

NÚMERO DE ACTIVIDADES PROGRAMA “AGUA SANA, VIDA SANA”

| CONSOLIDADO | COMUNITARIOS | EDUCACIÓN | PUERTA A PUERTA | TOTAL GENERAL |
|------------------------|---------------|------------|-----------------|---------------|
| Litoral Sur | 168 | 64 | 3 | 236 |
| Quillota | 245 | 115 | 1 | 361 |
| San Felipe - Los Andes | 177 | 15 | 0 | 192 |
| Valparaíso | 476 | 276 | 4 | 766 |
| TOTAL GENERAL | 73.070 | 470 | 8 | 1.544 |

NÚMERO DE CONTACTOS PROGRAMA “AGUA SANA, VIDA SANA”

| CONSOLIDADO | COMUNITARIOS | EDUCACIÓN | PUERTA A PUERTA | TOTAL GENERAL |
|------------------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|
| Litoral Sur | 14.983 | 6.480 | 6 | 21.468 |
| Quillota | 16.401 | 7.689 | 20 | 24.110 |
| San Felipe - Los Andes | 3.227 | 1.670 | 0 | 4.897 |
| Valparaíso | 42.295 | 22.327 | 63 | 64.685 |
| TOTAL GENERAL | 76.906 | 38.166 | 88 | 115.160 |



CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



- **632 postulaciones recibidas.**
- **100 millones fueron repartidos para la ejecución de proyectos.**
- **61 organizaciones fueron beneficiadas.**



Fondo concursable regional “Contigo en cada gota”

En junio de 2019, abrimos la convocatoria para la quinta versión de nuestro fondo concursable. En esta edición, el foco del programa estuvo orientado a iniciativas que promueven el uso eficiente del recurso hídrico, el desarrollo sostenible y temáticas relacionadas al cuidado del medioambiente.

Este año, recibimos 632 postulaciones a este fondo y fueron seleccionados 61 proyectos que recibieron en total 100 millones de pesos para su ejecución, que fueron repartidos en forma equitativa en cada una de las zonas donde entregamos nuestro servicio.

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.

Asimismo, durante el año reportado, se difundieron los diferentes proyectos que ya se estaban ejecutando gracias a la asignación de recursos los años anteriores. Ya en la versión anterior habíamos incorporado 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 que puedan hacer realidad sus proyectos.

Campaña “Apadrina un grifo”

Durante 2019 mantuvimos 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. Sólo 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. Con ello apuntamos a la corresponsabilidad comunitaria.



CAPITULO V: EJE ESTRATÉGICO 2 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI GESTIÓN 2019, 416-1



Mujeres Gasfiter

Certificamos a la tercera generación de Mujeres Gasfiter, iniciativa destinada a capacitar en forma gratuita a jefas de hogar en la reparación y mantención de instalaciones sanitarias.

Desde el año 2015 hemos formado a más de un centenar de mujeres, con más de 270 horas de capacitación impartidas en centros de formación técnica.

Durante el 2019, la compañía abrió su postulación a través de RRSS lo que fue un éxito de convocatoria, recibiendo más de 1.800 postulaciones, de las cuales 90 mujeres fueron seleccionadas. 60 provenientes del Gran Valparaíso, y 30 de San Felipe y Los Andes.

Gracias a estos cursos, las participantes realizan arreglos en su hogar o incluso han iniciado sus propios emprendimientos, contribuyendo a fortalecer sus capacidades y crecimiento personal.

Recibimos el premio “Visión de Sociedad 2019”, otorgado por la Asociación de Empresas de la V Región, ASIVA, por la contribución social que realizamos gracias a este programa.

Recibimos el premio “Visión de Sociedad 2019”, otorgado por la Asociación de Empresas de la V Región, ASIVA.





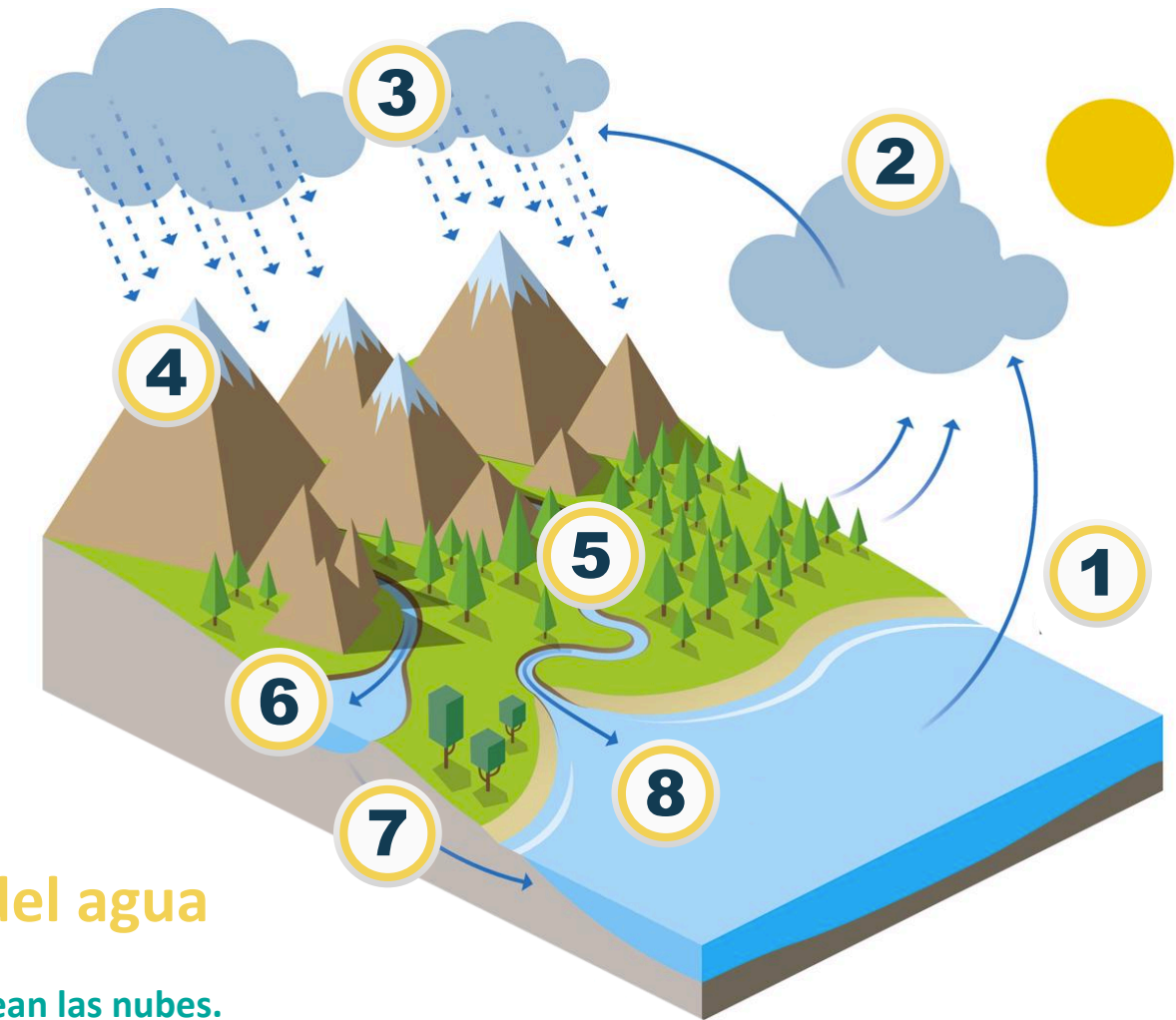
CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1



Trabajamos aplicando el máximo de eficiencia en el uso y manejo del agua, recurso natural que en la actualidad se encuentra en situación de escasez dada a la crisis climática que experimenta el planeta y a su excesivo uso.

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.



Ciclo hidrológico del agua

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.

Conscientes de este proceso natural es que ocupamos todas las herramientas para llevar adelante operaciones sostenibles que aseguren el suministro a futuras generaciones.



CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

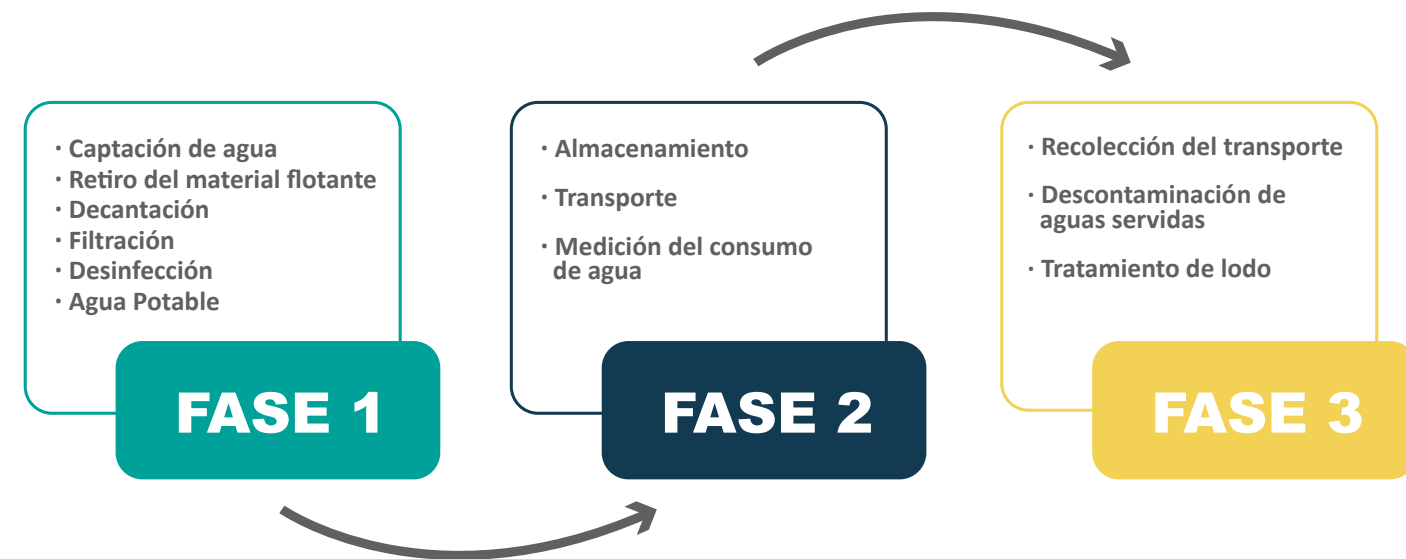
GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Eficiencia e integración operacional: nuestros procesos

Gestión 2019, 303-3, 303-4, 303-5

Nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) proporciona una estructura que nos permite 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.



Fase 1: Captación y tratamiento de agua

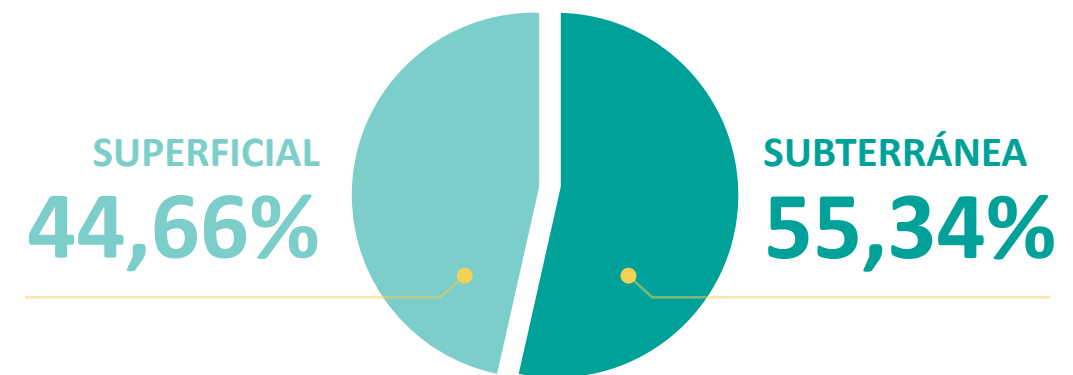
Gestión 2019, 303-3

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 bocatomas; el agua de fuentes subterráneas es extraída a través de sondajes, drenes, norias o sistemas de punteras.

Durante 2019, el 44,66% del agua captada fue superficial y el 55,34% fue subterránea, en tanto que el año anterior, el 51,58% había sido superficial y el 48,42%, subterránea. Esto debido a la extrema sequia que se viene experimentando en la zona hace más de una década y el bajo caudal del río.

Considerando estas condiciones, el volumen total agua captada en 2019 fue de 178.933.673m3, en tanto que en 2018 fue de 177.304.828 m3.





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

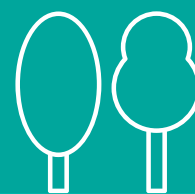


A continuación, se muestra el detalle de agua extraída desde fuentes superficiales y subterráneas en los últimos cinco años:

| AÑO | M3 AGUA SUBTERRÁNEA | M3 AGUA SUPERFICIAL | TOTAL M3 | % DE AGUA SUBTERRÁNEA | % DE AGUA SUPERFICIAL |
|------|---------------------|---------------------|-------------|-----------------------|-----------------------|
| 2015 | 94.561.198 | 76.545.812 | 171.107.010 | 55,30% | 44,70% |
| 2016 | 89.154.594 | 86.649.254 | 175.803.847 | 50,70% | 49,30% |
| 2017 | 88.813.189 | 90.682.469 | 179.495.658 | 49,48% | 50,52% |
| 2018 | 85.856.799 | 91.448.029 | 177.304.828 | 48,42% | 51,58% |
| 2019 | 99.030.793 | 79.902.880 | 178.933.673 | 55,34% | 44,66% |

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 Esvál.





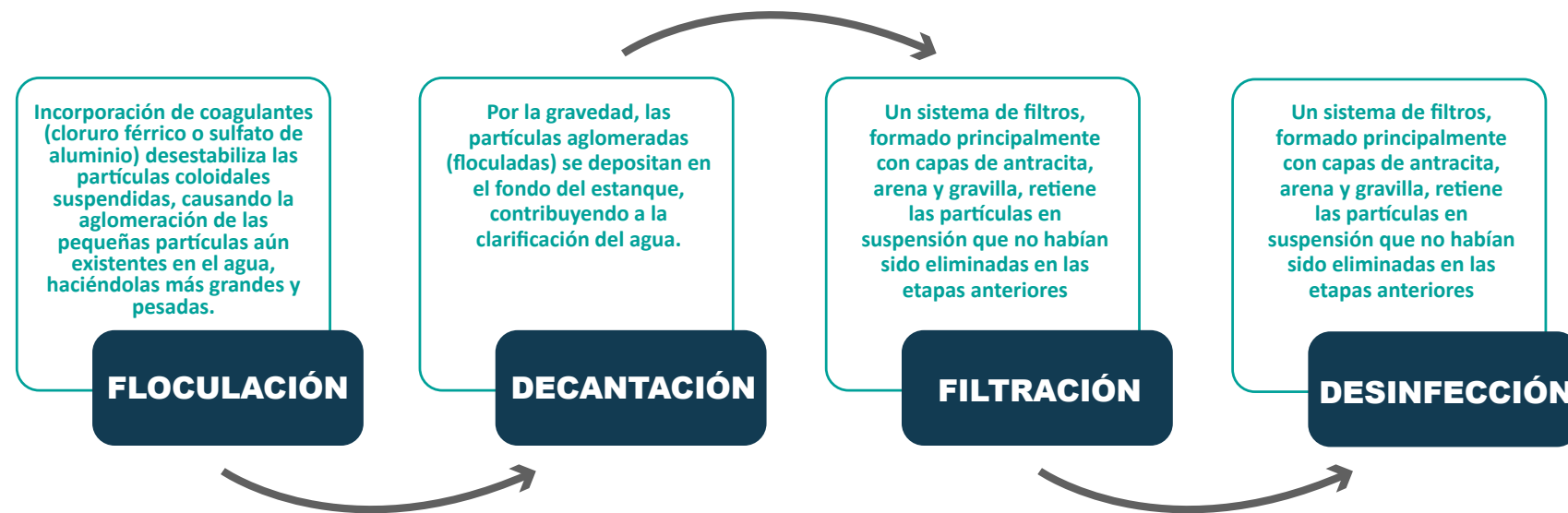
CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

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, poli electrolitos, soda cáustica y otros productos químicos, cumpliendo así con la Norma Chilena Nch 409 de Calidad del Agua Potable.

Velamos por la calidad del producto que entregamos y la tranquilidad de cada familia, al realizar controles no sólo en la frase producción, sino también en las redes públicas que llegan a cada casa.



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 esta forma, velamos por la calidad del producto que entregamos y la tranquilidad de cada familia, al realizar controles no sólo en la frase producción, sino también en las redes públicas que llegan a cada casa.

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.





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Fase 2: Almacenamiento y distribución

GRI Gestión 2019, 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.

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 testeado 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.

Agua residual doméstica.

Es el agua ya utilizada en los hogares. Contienen una gran cantidad de agentes contaminantes y gérmenes por lo que su evacuación debe ser segura, sin filtraciones, a través de los lavaplatos o los artefactos sanitarios.

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 3.524 kilómetros de cañerías.

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

La compañía, en su plan de mejora continua este año implementó un sistema de video inspección y limpieza de tuberías y colectores de aguas servidas mediante mangueras de alta presión y un recubrimiento de

última generación que extenderá su vida útil.

Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso por desarrollar una gestión cada vez más innovadora y eficiente, optimizando el servicio que entregamos a los clientes y mejorando con ello su calidad de vida.

Fase 3: Tratamiento y disposición de aguas servidas

GRI Gestión 2019, 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.

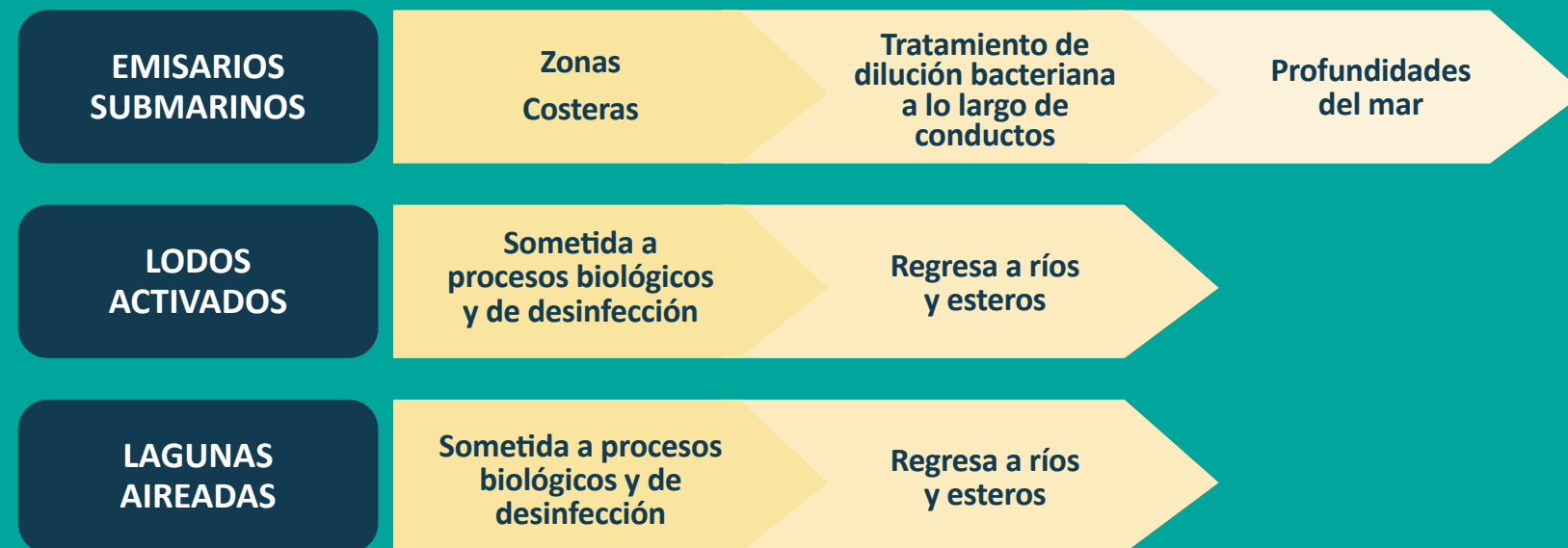


CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

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.

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 2019, con el uso de diferente tecnología, tratamos 129.739.633 m³, cifra levemente superior a la del año anterior que fue de 126.341.665m³ de agua. Aquí observamos un incremento relevante en Lodos activados, lo cual se debe a una mejora en el sistema de macromedición.





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

La tabla siguiente muestra los m3 tratados durante el último quinquenio:

| TECNOLOGÍA | M3 TRATADOS 2015 | M3 TRATADOS 2016 | M3 TRATADOS 2017 | M3 TRATADOS EN 2018 | M3 TRATADOS EN 2019 |
|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Emisarios Submarinos: | 95.815.925 | 101.474.696 | 98.964.821 | 94.579.031 | 95.011.750 |
| Lodos Activados | 24.535.981 | 25.834.309 | 26.294.521 | 23.125.689 | 25.678.964 |
| Lagunas aireadas | 9.114.723 | 9.589.993 | 9.490.556 | 8.636.945 | 9.048.919 |
| TOTAL | 129.466.624 | 136.898.998 | 134.749.898 | 126.341.665 | 129.739.633 |

En relación con las descargas en cauces, durante 2019 se descargaron 34.486.959 m3, cifra levemente superior a los 31.459.282 m3 que se descargaron en 2018. En este caso las aguas son previamente tratadas por lo que resguardan adecuadamente el ecosistema.

Agua tratada descargada en cauces o ríos

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 33.650.704 M3 | 35.224.223 M3 | 35.529.777 M3 | 31.459.282 M3 | 34.486.959 M3 |





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Desarrollamos líneas de base y caracterizaciones ambientales para diversos componentes, tales como aire, suelo, flora, fauna, agua, medio humano, arqueología, paisaje y turismo.

Protección de la biodiversidad

GRI, Gestión 2019, 304-1, 304-2

Resguardamos la biodiversidad de nuestros espacios naturales, sin generar impactos significativos. No mantenemos ningún espacio protegido ni hábitat restaurado, sin embargo, 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.

Para aquellos recintos que cuentan con Resolución de Calificación Ambiental (RCA), aplicamos planes de seguimiento ambiental que incluyen monitoreos y mediciones a ciertos componentes ambientales cuyos resultados se informan periódicamente a la autoridad. Asimismo, dentro del proceso de evaluación ambiental

de los proyectos que ejecutamos, desarrollamos líneas de base y caracterizaciones ambientales para diversos componentes, tales como aire, suelo, flora, fauna, agua, medio humano, arqueología, paisaje y turismo.

De esta forma damos cumplimiento a los requisitos del D.S. N°40/2013 MMA “Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental” el cual establece que los proyectos deben acreditar si generan o no impactos ambientales significativos en cada uno de los componentes ambientales.

De esta forma, no hemos identificado impactos ambientales adversos significativos en la biodiversidad a causa de las operaciones de nuestras plantas. Dos de nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en

zonas protegidas o de gran valor para la biodiversidad:

- Planta Agua Potable Peñuelas, Valparaíso ubicada en Lago Peñuelas que es Reserva Forestal.
- En Loma Larga, Valparaíso, ubicada en los acantilados de la Universidad Técnica Federico Santa María. Su valor ambiental radica en la singularidad del área desde el punto de vista de la flora, refugio de especies de ambientes más húmedos, de especies exclusivas de ambientes costeros.



CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Prevención de la contaminación y gestión de residuos

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 306-2, 306-3

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.

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



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.



CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

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

PREVENIR LA CONTAMINACIÓN, REDUCIENDO LOS RESIDUOS, RECICLÁNDOLOS Y DISPONIÉNDOLOS ADECUADAMENTE.

CONTRIBUIR A LA GESTIÓN INTEGRADA DE LAS CUENCAS HIDROGRÁFICAS Y DEL BORDE COSTERO

PRIVILEGIAR LAS MEJORES PRÁCTICAS AMBIENTALES ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

COMPROMETER A CONTRATISTAS Y PROVEEDORES PARA QUE SU DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL SEA COHERENTE CON LOS LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

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

Consumo de Combustibles

GRI Gestión 2019,302-1

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, además de nuestra flota de vehículos.

Dentro de la gestión que realizamos todos los años para rebajar, controlar y hacer más eficiente nuestro consumo, destacan dos proyectos ejecutados:

1. Recambio de sopladores de Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de El Molino, Comuna de Quillota

Se trató de cuatro sopladores lobulares que se encontraban operando hace 15 años, lo que ocasionaba problemas operacionales en la planta. Estos equipos fueron reemplazados por sopladores Turbo, tecnología de última generación, más eficiente.

Los costos de este proyecto ascendieron a MM\$337,1 y los resultados de eficiencia significan un ahorro de 1Gwh al año, lo que equivale a un ahorro económico de MM\$53 por año.



CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

2. Recambio de grupos motobomba en EEAP Santa Inés 1, Ciudad de Viña del Mar

En estas instalaciones teníamos cuatro motobombas operando desde hace 23 años, los cuales reemplazamos por equipos nuevos que poseen tecnología de alta eficiencia. Adicionalmente se seleccionó un mejor punto de operación para los nuevos equipos.

El costo de este proyecto alcanzó los MM\$51 con un resultado de ahorro de energía de 0,28 Gwh/año, equivalente a MM\$15 al año.

Pese a estas mejoras, en 2019 experimentamos un alza del consumo de combustibles en equipos electrógenos debido a que la mega sequía nos obligó a habilitar sondajes conectados de manera provisoria a estos equipos, mientras se tramitaba la conexión a red eléctrica.

Es así como nuestro consumo total de petróleo durante el año 2019, fue de 1.517 m3, un 79% más que el consumo del año anterior que fue de 846,24 m3, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Consumo de combustibles de fuentes no renovables ESVAL

| TIPOS DE COMBUSTIBLES | | 2017 M3 | 2018 M3 | 2019 M3 |
|-----------------------|----------|--------------|---------------|--------------|
| EQUIPOS ELECTRÓGENOS | Petróleo | 364,03 | 289,43 | 979,15 |
| VEHICULOS | Petróleo | 620,37 | 556,81 | 537,51 |
| TOTAL | | 984,4 | 846,24 | 1,517 |

Intensidad Energética

GRI Gestión 2019,302-1, 302-3, 302-4

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. Sin embargo, este año, experimentamos un alza del consumo respecto al año anterior debido principalmente al aumento de la producción de agua potable en fuentes subterráneas, que requieren mayor energía para ser utilizadas que las fuentes superficiales.

Es así que durante el periodo reportado, el consumo fue de 144.857.667 kwh, en tanto que el año anterior había sido de 136.361.072 KWh, tal como lo presenta el gráfico:

Consumo de energía eléctrica 2017-2018-2019





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Medimos nuestra Intensidad Energética, de acuerdo con 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 2019, nuestra intensidad energética en la producción y distribución de agua fue de 0,66 kWh/m3. En tanto que, en la recolección y tratamiento de aguas servidas, la intensidad energética fue de 1,01 kWh/m3. En 2018, estos indicadores habían sido 0,56 kWh/m3 y 1,05 kWh/m3, tal como lo muestra la tabla con la intensidad en los últimos tres años:

| INTENSIDAD ENERGÉTICA | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|
| En la producción y distribución de agua | 0,53 | 0,56 | 0,66 |
| En la recolección y tratamiento de aguas servidas | 1,00 | 1,05 | 1,01 |

Reducción del consumo energético

GRI Gestión 2019,302-4

En el año 2019 pusimos en operación proyectos de eficiencia energética, que permitieron una reducción del consumo energético de 1,28 GWh. Lo anterior considera como línea base el consumo energético del año 2018 en las plantas intervenidas posteriormente con proyectos, comparada con el consumo de las mismas plantas en el año 2019, pero ya con proyectos de eficiencia en operación.

Gases contaminantes

GRI Gestión 2019, 305-1

Registramos periódicamente nuestras emisiones con el fin de 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, Nuestra gestión en sustancias contaminantes como el CO2 y el metano, se basa en 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.





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

La megasequía nos obligó, en 2019, a hacer uso intensivo de los equipos electrógenos para captar aguas subterráneas a través de sondajes, mientras se gestiona su conexión definitiva a la línea eléctrica. Por esa razón, nuestras emisiones de este periodo fueron más altas que el año anterior, tal como muestra la siguiente tabla:

| EMISIONES | [ton/año] 2018 | [ton/año] 2019 |
|--|----------------|----------------|
| Material particulado, MP | 1,37 | 2,31 |
| Material particulado menor a 10 micras, MP10 | 0,69 | 1,16 |
| Material particulado menor a 2,5 micras, MP2,5 | 0,17 | 0,28 |
| Monóxido de carbono, CO | 4,21 | 7,09 |
| Óxidos de nitrógeno, NOX | 19,47 | 32,81 |
| Compuesto orgánicos volátiles, VOC | 1,55 | 2,6 |
| Óxidos de azufre, SOX | 1,03 | 1,74 |
| Amoníaco, NH3 | 0,03 | 0,06 |
| Dióxido de carbono, CO2 | 758,53 | 1277,84 |

Durante el 2019, cerca de 180 hectáreas de campos de la región, fueron mejoradas con la aplicación de lodos.

Residuos

GRI GESTIÓN 2019, 306-2

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.

Como se observa en la siguiente tabla, los volúmenes de residuos sólidos asimilables a domésticos (RSA) eliminados en 2019, alcanzaron las 3.672 toneladas, en tanto que en 2018, habían sido 4.588 toneladas.

La cantidad de lodos para relleno sanitario disminuyeron significativamente ya que durante 2019, la cantidad de lodos que fueron dispuestos a predios agrícolas en forma benéfica aumentó en un 94%, gracias al trabajo desarrollado en la reutilización del recurso y la economía circular: búsqueda de predios, incorporación de lodos en suelos de secano de la región, planes de control de vectores, relacionamiento con interesados y autoridades como el SAG y Seremi de Salud.





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

A continuación mostramos el detalle de la disposición de residuos en 2019 comparado a 2018:

| RESIDUOS NO PELIGROSOS | TONELADAS | TONELADAS | |
|---|-----------|-----------|---|
| Tipos de residuos | 2018 | 2019 | Destino / Método de eliminación |
| Residuos sólidos asimilables a domésticos | 4.588 | 3.672 | Relleno Sanitario El Molle; Relleno sanitario Loma Los Colorados |
| Lodos a relleno sanitario | 34.825 | 3.458 | Rellenos sanitarios Loma Los Colorados, Ecobio, Ecoprial |
| Lodos a Predio Agrícola | 2.115 | 35.642 | Aplicación benéfica en predios agrícolas de la región de Valparaíso |

En 2019 fuimos pioneros en la región al disponer de más de 35 mil toneladas de lodos a predios agrícolas como abono, de manera benéfica, en coordinación con agrupaciones y autoridades de la zona.





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Olores y ruidos

GRI, Gestión 2019

Emitimos olores principalmente por el proceso de depuración de las aguas servidas. Por esta razón, permanentemente realizamos 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 (H2S), entre otros gases, lo que constituye una de las mejores operaciones existentes para la eliminación de compuestos orgánicos volátiles (COVs), debido a que es capaz de remover compuestos hidrofóbicos y es amigable con el medio ambiente.

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 para controlar el efecto que pueda tener en la calidad de vida de nuestros clientes y la comunidad.

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

Durante el año 2019, ejecutamos el Programa de medición de ruidos molestos en su totalidad, el cual abarcó 141 instalaciones, cumpliendo al 100% nuestras metas, al igual que el año anterior.

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.

Respecto de las obras de mitigación, durante 2019, 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 [\$] |
|--------------------|--|---------------------|
| EEAS Pudeto | Mejoras Sala Generador Norma Ruido EEAS Pudeto | 1.130.000 |
| EEAS Chorrillos | Mejoras Sala Generador Norma Ruido EEAS Chorrillos | 1.270.000 |
| ES Higuerillas | Sistema de Insonorización | 4.847.489 |
| EEAS Geosal | Sistema de Insonorización | 5.030.844 |
| EEAS Expresos Viña | Sistema de Insonorización | 4.959.684 |





CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

Proyectos de innovación tecnológica

Nuestro plan de Innovación tecnológica busca impulsar la generación, adopción y explotación de soluciones innovadoras, de forma sistemática y continua, ya sea de manera interna o externa. Esto tiene como fin, contribuir a lograr las metas propuestas en cada uno de los focos de nuestra Planificación Estratégica 2019-2023, fomentando la eficiencia, generando conocimiento y nuevas capacidades.

En el periodo desarrollamos cuatro proyectos de innovación tecnológica a cargo de diversas áreas:

• Turbo Sopladores PTAS El Molino:

El objetivo fue evaluar tecnologías innovadoras de sopladores a nivel mundial, para seleccionar la más eficiente y viable económicamente; y luego ejecutar un piloto en nuestra mayor planta de tratamiento de aguas servidas.

Impactos positivos: Disminuyó el consumo de

energía y se generó un ahorro en la mantención asociada a la tecnología de Turbo sopladores. Además, disminuyó el ruido, hubo un mejoramiento estético de la planta, flexibilidad de operación, control manual y remoto; y visibilidad a distancia. Finalmente, se generó conocimiento para establecer esta nueva tecnología como un estándar cuando las condiciones lo ameriten.

• WaterGrid Control

Es un proyecto financiado por un instrumento de innovación abierta obtenido y ejecutado en colaboración con Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Se trata de un sistema de detección on line de apertura de grifos y cuantificación de caudales extraídos. Está compuesto por hardware de medición y transmisión con autonomía energética y una plataforma informática que permite identificar hurtos de agua en grifos y a su vez incorporar información de presiones en los modelos hidráulicos.

Impactos positivos:

Al identificar hurtos, permite tomar acciones para prevenir o formalizar a los implicados y recuperar

esos ingresos. Mediante técnicas de big data e inteligencia artificial, se pueden prever roturas en redes, eventos y así reaccionar mucho más ágil a emergencias.

• Biofiltro de metales en base a macroalgas”

Proyecto de I+D, ejecutado en colaboración con Universidad Andrés Bello, UNAB, que consiste en el diseño y evaluación de prototipo piloto de biofiltro algal para metales tipo columna industrial con especial énfasis en arsénico.

El objetivo es generar una nueva y mejorada alternativa para la remoción de arsénico en la producción de agua potable. Se evaluarán distintas activaciones del biocarbón algal, y probará la capacidad de absorción de arsénico en sistemas acuosos en “batch” y continuos a escala de laboratorio y luego desarrollará un prototipo para probar en planta.

Impactos positivos:

El proyecto permitirá valorizar un desecho que existe en las playas de la región y generar actividad económica en torno a este recurso.



CAPITULO VI: EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E INNOVACIÓN



GRI, Gestión 2019, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 304-1, 304-2, 307-1

• Sistema abierto experto para apoyar la gestión de recursos hídricos

Proyecto de I+D en colaboración con Universidad de Chile, UCH, para construir un sistema de información abierto que apoye la toma de decisiones oportunas por parte de gestores de recursos hídricos; que recolecte datos en tiempo real a partir de nodos de monitoreo de bajo costo para la medición de parámetros fisicoquímicos y de nivel de aguas subterráneas y superficiales, y cuya información se genera y visualiza a partir de un sistema experto que interpreta los datos.

Impactos positivos: El sistema propone 3 grandes líneas de beneficios:

- Ahorro en el costo de la sonorización.
- Información oportuna, es decir que permite tomar decisiones de manera instantánea
- Análisis de la información, aspecto que hoy en muchas ocasiones es manual.

El sistema se propone como “abierto” lo que implica que la información estará disponible para otros actores, de manera estandarizada. Además, permite la inclusión de sensores ya existentes, y así amplificar rápidamente la red.

Tecnologías en operación

Durante 2019, continuamos trabajando con herramientas tecnológicas desarrolladas en años precedentes. Estas son:

• Sistema de envío de 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.

• Plande 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.

• Tecnología “Tu punto de agua”

Permite a los clientes informarse de inmediato de suspensiones del servicio de corte a través de un mensaje SMS al celular de los clientes con una proyección de la reanudación del suministro. Además, pueden conocer la ubicación de estanques y camiones aljibes más cercanos a los domicilios en cortes extensos, mientras trabajamos en la reposición.

• Programa “Grims”

Sistema de georreferenciación de grifos desarrollado en coordinación con la Superintendencia de Bomberos de la Región de Valparaíso. Permite contar con un catastro digital en línea con las ubicaciones de los grifos y sus características. 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.



CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI GESTIÓN 2019, 201-1,201-2, 204-1, 102-12, 102-13



Somos una empresa que ha demostrado por años nuestra preocupación por entregar un servicio de calidad, invirtiendo en todas nuestras áreas, pero especialmente mejorando la infraestructura, la tecnología y comunicación con nuestros clientes para lograr la más amplia cobertura en la Región de Valparaíso.

Gozamos de una sólida salud financiera y la confianza de todos los actores que participan en el sector sanitario y otros sectores industriales con quienes nos vinculamos.

Desarrollamos proyectos de innovación con universidades, coordinamos nuestras labores con juntas de vecinos y apoyamos instituciones como bomberos, además de desarrollar proyectos emblemáticos con la comunidad, mujeres y nuestros clientes más vulnerables.

Todos estos elementos nos han transformado en una compañía que marca un liderazgo dentro de nuestra área y la región, posición que nos hemos propuesto seguir fomentando a partir de planes y metas establecidas en nuestra estrategia.

BONO VERDE

En enero de 2019 emitimos nuestro primer bono verde y social de largo plazo en Chile por un monto total de UF 1.500.000 (US\$61 millones), convirtiéndonos en la primera empresa de regiones que emite un bono de estas características.

Con los recursos recogidos se financiaron parte de las inversiones de 2019 orientadas a proyectos de abastecimiento de agua potable, infraestructura resiliente, saneamiento de aguas servidas, acceso a servicios básicos y eficiencia energética.

El bono tiene clasificación de riesgo “AA+” por Feller Rate y “AA” por ICR Chile, con vencimiento a 25 años bullet. La emisión logró una sobredemanda que triplicó el monto ofrecido al mercado, lo que resultó en una tasa de colocación récord de 2,60%, que corresponde a la tasa histórica más baja para emisiones corporativas privadas a 25 años. La colocación logró un spread de 67 puntos base sobre el benchmark de referencia.

Esta positiva demanda responde al interés del mercado y la confianza que genera nuestra empresa en nuestros inversionistas. Scotiabank actuó como asesor financiero y agente colocador exclusivo. La emisión cuenta con la certificación verde y social de VigeoEiris.



CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

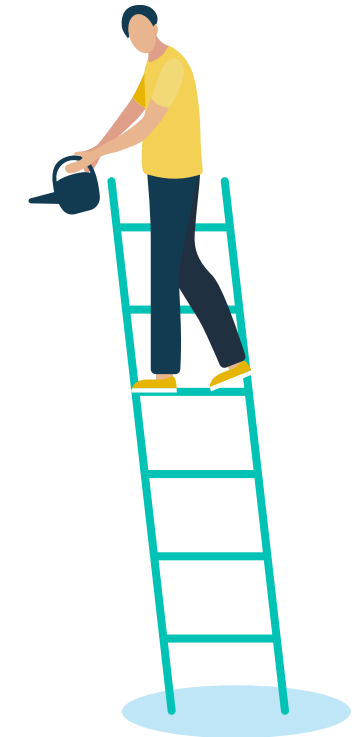
GRI GESTIÓN 2019, 201-1, 201-2, 204-1, 102-12, 102-13

Resultados financieros

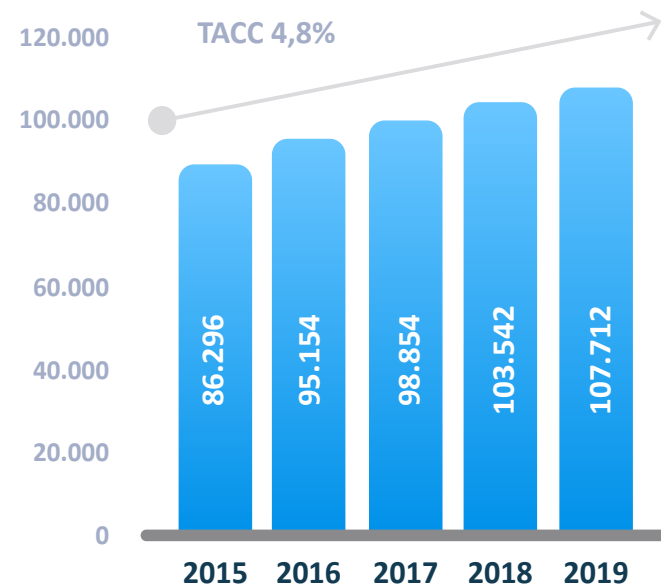
GRI GESTIÓN 2019, 201-1

Durante 2019, nuestros ingresos ordinarios aumentaron en un 3,2%, obteniendo un resultado de MM\$195.405 en comparación a los MM\$189.362 obtenidos en el año 2018.

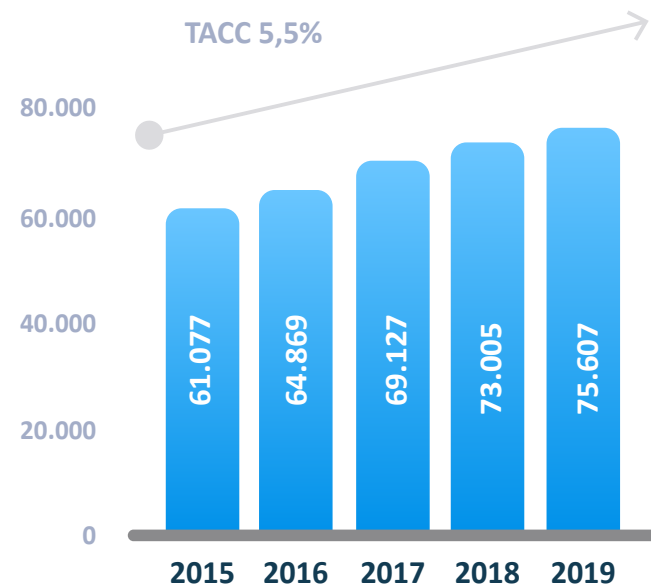
El EBITDA (calculado como ingresos de actividades ordinarias más otros ingresos por naturaleza menos los costos por materias primas y consumibles utilizados, menos beneficios a los empleados y otros gastos por naturaleza) disminuyó en un -2,9%, alcanzando los MM\$87.953. Esta variación se debe principalmente al aumento de los gastos en materias primas y combustibles utilizados por un 17%. Los gastos operacionales totales experimentaron una variación de 8,3%.



INGRESO POR VENTA DE AGUA POTABLE



INGRESO POR SERVICIOS DE ALCANTARILLADO



| | | | |
|--------------------|--|--|--------------------|
| Año 2019 | 162.200 M3 Facturación Agua Potable | 143.616 M3 Facturación Alcantarillado | Año 2019 |
|--------------------|--|--|--------------------|

Con respecto al resultado no operacional, este disminuyó, pasando de una pérdida de MM\$28.442, en el año 2018 a una de MM\$24.294, principalmente por ingreso por venta de activo fijo a inmobiliaria Reñaca por MM\$2.793.





CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA



GRI GESTIÓN 2019, 201-1,201-2, 204-1, 102-12, 102-13

A continuación, se presenta el valor generado, distribuido y retenido del año 2019, en comparación al año anterior:



| ESVAL | MILLONES DE PESOS 2018 | MILLONES DE PESOS 2019 |
|---------------------------------------|------------------------|------------------------|
| Valor económico generado (A) | \$141.773 | \$145.274 |
| Ingresos Operacionales | \$141.773 | \$145.274 |
| Valor económico distribuido (B) | \$128.942 | \$129.333 |
| Gastos Operacionales | \$83.305 | \$90.910 |
| Gastos de Administración y Otros | \$58.456 | \$63.829 |
| Depreciaciones, Amortizaciones | \$24.849 | \$27.081 |
| Sueldos a Trabajadores y Beneficios | \$14.396 | \$15.754 |
| Pago a Proveedores de Capital | \$30.879 | \$22.248 |
| Accionistas (dividendos) | \$17.416 | \$8.005 |
| Proveedores de Recursos Financieros | \$13.463 | \$14.243 |
| Pagos al Estado (impuesto a la renta) | \$262 | \$320 |
| Aportes a la Comunidad | \$100 | \$100 |
| Otros | \$0 | \$0 |
| Valor económico retenido (A-B) | \$12.831 | \$15.941 |



CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA



GRI GESTIÓN 2019, 201-1,201-2, 204-1, 102-12, 102-13

Pérdida de agua

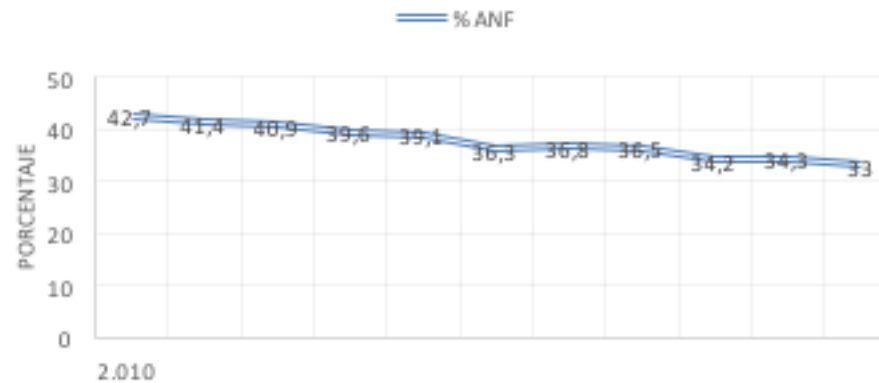
Como empresa sanitaria, estamos plenamente conscientes de la escasez de este recurso, no sólo en nuestro país, sino que en el mundo entero. Nuestra área de concesión, la Región de Valparaíso, es una zona compleja por su geografía y uno de sus temas importantes es la pérdida de agua, lo cual, en este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

En 2019, nuestro porcentaje de pérdida de agua fue de 34,3%, cifra muy similar a la del año anterior que fue de 34,16%, lo cual significa que estamos muy cerca de cumplir nuestra meta, que es reducir este indicador a un 33% el 2020.

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

En el gráfico a continuación se ilustra la tendencia a la baja en el agua no facturada en los últimos 10 años y la proyección al 2020:

PORCENTAJE DE AGUA NO FACTURADA



Fuente: PBI Beneficios Plan de Pérdidas ESVAL

Como todos los años, durante 2019, desarrollamos diversas acciones en el marco del plan de pérdida, tales como la detección de fugas, gestión de presiones, renovación de redes, instalación de micromedidores, 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, en nuestra compañía, durante 2019, llegó a un 34,16%, cifra que mejora el desempeño de 2018 que fue de 36,47%.

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 2019 fue de M\$1.514, cifra inferior a la de 2018, que fue de \$1.975 millones.

En 2019 hubo un mayor ahorro en producción debido a los resultados obtenidos en detección de fugas, donde se trabajó utilizando los métodos de Gas Trazador y Acústicos, encontrando un total de 1.063 fugas.

Respecto a gestión de presión, sus principales hitos que permitieron contribuir al ahorro en producción fueron la puesta en marcha de la Estación Reductora de Presión (ERP) de Cabildo y la optimización de ERP existentes gracias a sistemas multiconsigna, equipo controlador capaz de trabajar regulando de forma continua y acompasada la presión.





CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI GESTIÓN 2019, 201-1,201-2, 204-1, 102-12, 102-13

Certificaciones y estándares voluntarios

GRI GESTIÓN 2019, 102-13

Durante los años precedentes hemos operado en condiciones muy adversas, dada las características del país y el fenómeno de crisis climática que vivimos a nivel mundial. Sin embargo, hemos sido creativos e innovadores, hemos involucrado a nuestros clientes a través de la educación en el consumo y a la comunidad con alianzas y programas que nos permite que grupos vulnerables mejoren su calidad de vida a través del cuidado del recurso.

Estas acciones y muchas más nos han llevado a ser un referente en la industria sanitaria, lo cual ha sido reconocido por organismos gremiales, empresariales y académicos.

Actualmente, uno de los seis pilares de nuestra Planificación Estratégica 2019-2023 es el Liderazgo en la industria, porque estamos convencidos de que nuestro actuar puede inspirar a otras empresas de este o distinto rubro en el camino hacia la sostenibilidad.

Durante 2019, quisimos aumentar nuestra presencia en Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS) y convertirnos en promotores de proyectos de desarrollo y sociales.

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

Estas son las organizaciones en las que participamos o generamos alianzas en 2019:

| ASOCIACIONES | |
|--|--|
| Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS). | |
| Cámara Chilena de la Construcción, Región de Valparaíso. | |
| Cámara Regional del Comercio de Valparaíso (CRCP). | |
| 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 | |
| Red Pacto Global, Consejo Región de Valparaíso. | |
| Universidad Andrés Bello | |



CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI GESTIÓN 2019, 201-1,201-2, 204-1, 102-12, 102-13

Los estándares voluntarios a los que adherimos son los siguientes:



CERTIFICACIONES E INICIATIVAS VOLUNTARIAS

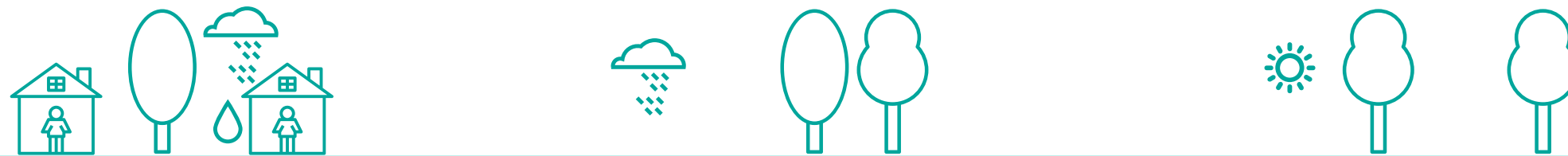
Norma ISO 9001 de Gestión de Calidad

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





CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA



GRI GESTIÓN 2019, 201-1, 201-2, 204-1, 102-12, 102-13

Premio “Visión de Sociedad 2019”, por contribuir activamente a la capacitación para el bienestar y desarrollo de su comunidad, a través del programa de Mujeres Gasfiter.

Premios y reconocimientos

Durante 2019, recibimos los siguientes reconocimientos:

- Premio Revolución Wellness, por cuarto 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.
- Premio “Visión de Sociedad 2019”, otorgado por la Asociación de Empresas de la V Región, ASIVA, por contribuir activamente a la capacitación para el bienestar y desarrollo de su comunidad, a través del programa de Mujeres Gasfiter.
- Premio “Liderazgo en Prevención”, en reconocimiento a la promoción de los valores y una cultura ética, además de buenas prácticas, otorgado por el Diario Financiero.

- Premio “Reconocimiento al Mérito Turístico” otorgado por Sernatur por el destacado aporte al desarrollo de los destinos de la Región de Valparaíso, especialmente la contribución de la sanitaria al abastecimiento de agua potable y saneamiento del balneario de Loncura, en Quintero.

Adquisición responsable

Gestión 2019, GRI 204-1

Durante el año 2019 consolidamos un importante cambio en la gestión de abastecimiento, que fue iniciado el 2016, con el fin de 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, los esfuerzos durante el 2019 se focalizaron en la rediseño del Registro de Contratistas, el fortalecimiento de las

evaluaciones de desempeño para todos los contratos de servicios permanentes y la consolidación del Modelo de Administración de Contratos (MAC), orientados a mejorar la relación con los proveedores y contratistas desde la postulación de proveedores hasta la ejecución y evaluación de los trabajos encomendados, siempre buscando la mejor combinación de productividad y costos.

El Portal de Contratos, plataforma web que soporta el Modelo de Administración de Contratos, extendió este año sus funcionalidades para incorporar al Registro de Contratistas y a las comunicaciones del ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional. Adicionalmente, se llevó adelante un plan de trabajo orientado a cumplir de forma eficaz y eficiente los requerimientos propios para llevar adelante el Plan de Desarrollo.



CAPITULO VII: EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI GESTIÓN 2019, 201-1,201-2, 204-1, 102-12, 102-13

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

Durante el 2019, efectuamos una gran cantidad de procesos de licitación las cuales permitieron generar alianzas sustentables con proveedores, siempre bajo un marco de transparencia y competitividad, incorporando mejoras para medir y controlar una correcta ejecución de los servicios contratados.

También durante el 2019, realizamos una revisión exhaustiva de observaciones de auditoría relacionadas con el proceso de contratación para robustecer los controles, procedimientos y bases de licitación.

En forma complementaria robustecimos los procesos de acreditación de proveedores en los ámbitos Financieros y de Seguridad y Salud Ocupacional.

Proveedores locales

GRI 204-1

Durante 2019 el 45,84% de nuestros proveedores fueron locales y el 52,97% nacionales, cifras muy similares al año anterior (46,10% y 52,88%, respectivamente). Solo el 1,19% son extranjeros, al igual que el año anterior.

En tanto que el 34,84% del gasto que hicimos en compras en 2019 fue a proveedores locales. Ello demuestra nuestro compromiso por fortalecer el desarrollo regional y nacional.

El detalle de este indicador en la siguiente tabla:

| PROVEEDORES ESVAL | 2019 | | | |
|----------------------|-------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| | N° DE PROVEEDORES | | GASTO EN PROVEEDORES | |
| TIPOS DE PROVEEDORES | N° | % | \$ | % |
| Locales (V Región) | 502 | 45,84% | \$45.416.650.162 | 34,84% |
| Nacionales | 580 | 52,97% | \$84.628.222.503 | 64,92% |
| Extranjero | 13 | 1,19% | \$319.695.128 | 0,25% |
| TOTAL | 1095 | 100% | \$130.364.567.792 | 100% |



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.



Durante 2019, nuestra organización estuvo compuesta por 664 colaboradores.

Nuestra cultura organizacional se basa en valores y principios que todos los miembros de la organización compartimos a diario en nuestras funciones. Trabajamos para crecer como personas y profesionales, atendiendo con responsabilidad las necesidades de nuestros propios compañeros, y las exigencias de nuestros clientes, quienes nos requieren para vivir con calidad.

En esta línea, contamos con políticas, procedimientos, planes y programas para atender los desafíos que plantea mantener este grupo cohesionado, asegurando la equidad de oportunidades, la inclusión, la capacitación, beneficios laborales, la seguridad en las operaciones, entre otros aspectos fundamentales en el desempeño de cada uno de ellos.

Nuestros colaboradores

GRI Gestión 102-8

Durante 2019, nuestra organización estuvo compuesta por 664 colaboradores, de los cuales 481 eran hombres y 183 mujeres. Esto significa que el 27,5 % de la dotación era femenina, en tanto que el año anterior, representaron el 26%.

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:

| ESVAL | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL GENERAL |
|-----------------------------------|------------|------------|---------------|
| GERENTE | 9 | 1 | 10 |
| SUBGERENTE | 20 | 5 | 25 |
| JEFES Y SUPERVISORES | 117 | 42 | 159 |
| ANALISTAS | 162 | 101 | 263 |
| ADMINISTRATIVOS Y TRAB. DE PLANTA | 173 | 34 | 207 |
| TOTAL GENERAL | 481 | 183 | 664 |



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Gestión 2019 405-1, 405-2

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.

Respecto de la edad de nuestros trabajadores, la mayoría se concentra entre los 30 y 50 años. En los analistas encontramos el mayor número de profesionales menores de 30 años; y los trabajadores de planta y administrativos es donde existen más personas sobre los 50. El detalle se observa en la siguiente tabla:

Hemos creado la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión, que se basa en pilares éticos para promover una cultura basada en valores.

| ESVAL | < 30 | 30-50 | > 50 | TOTAL GENERAL |
|-----------------------------------|-----------|------------|------------|---------------|
| GERENTE | | 5 | 5 | 10 |
| SUBGERENTE | | 19 | 6 | 25 |
| JEFES Y SUPERVISORES | 6 | 114 | 39 | 159 |
| ANALISTAS | 45 | 184 | 34 | 263 |
| ADMINISTRATIVOS Y TRAB. DE PLANTA | 17 | 118 | 72 | 207 |
| TOTAL GENERAL | 68 | 440 | 156 | 664 |





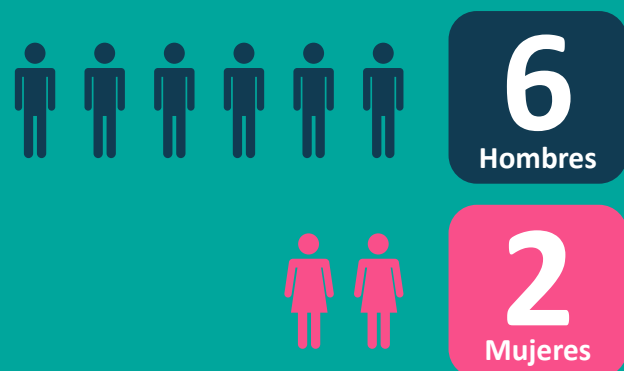
CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Diversidad en el directorio

De los ocho miembros del directorio, dos son mujeres y seis, hombres. Respecto a la edad, la mayoría está en el rango entre los 41 y 60 años, y son de nacionalidad chilena. A continuación, mostramos otros indicadores de diversidad:

NÚMERO DE PERSONAS POR GÉNERO



NÚMERO DE PERSONAS POR NACIONALIDAD



NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD



NÚMERO DE PERSONAS POR ANTIGÜEDAD





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Equidad salarial

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

Durante los últimos años hemos avanzado hacia la equidad salarial interna, acortando todas nuestras brechas entre hombres y mujeres por categoría similar de trabajo.

En esta línea, hemos definido una política que 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.

En estos lineamientos participan los sindicatos y en 2019, por primera vez los trabajadores, a quienes se les informó la posición en la banda y nivel en que se encuentran.

En relación con el salario mínimo de nuestro país en 2019, nuestra organización remuneró este año un 35% más a mujeres y un 22% más a hombres.

Durante 2019, la brecha salarial en nuestra organización fue de un 4% en analistas a favor de las mujeres; 2% entre jefes y supervisores a favor de las mujeres; y un 16% entre subgerentes a favor de los varones. Entre administradores la brecha fue cero y entre gerentes no aplica porque son solo varones.

En 2019, mejoramos todos los indicadores de brechas en cada categoría profesional, llegando incluso a favorecer, levemente al personal femenino en algunas categorías.





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

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 con cifras de ONU Mujeres.

Protección de los Derechos Humanos

Gestión 2019 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1

• No discriminación

Tenemos la convicción del valor que la diversidad genera en los ambientes de trabajo y en la productividad. Es por ello que, desde hace dos años, 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.

Como parte de este programa, concretamos durante el año 2019, la implementación de accesibilidad universal en todas las oficinas comerciales y sala de lactancia en nuestro edificio principal.

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. Durante 2019, seguimos poniendo en práctica todo lo que declaramos en estos documentos y no registramos ninguna denuncia relativa a discriminación en este periodo.

| BRECHA SALARIAL | 2018 | 2019 |
|--|------------------------|------------------------|
| Gerentes | NA | NA |
| Subgerentes | 20% a favor de varones | 16% a favor de varones |
| Jefes y supervisores | 2% a favor de mujeres | 2% a favor de mujeres |
| Analistas | 1% a favor de hombres | 4% a favor de mujeres |
| Administradores y trabajadores de planta | 1% a favor de hombres | No hay brecha |





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Compromiso:

- 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

• Trabajo infantil y forzado

De acuerdo con nuestros análisis, no existe riesgo significativo de trabajo infantil o trabajo forzado en ninguna de nuestras operaciones, ni en la de contratistas o proveedores.

Dentro de las obligaciones de nuestros contratistas-que figuran en nuestras bases de licitación- está cumplir con la normativa vigente que prohíbe el trabajo infantil y regula el trabajo adolescente.

En caso de que nuestros contratistas o proveedores contraten trabajadores extranjeros, estos deben tener al día la visa o permiso de trabajo respectivo legalmente autorizados y cumplir con todo lo que exige la ley en cuanto a contratos y jornada de trabajo, entre otros, para acceder a nuestras licitaciones.

• Derechos sindicales

Respetamos la libertad sindical. En ninguna de nuestras operaciones, ni en las operaciones de nuestros contratistas ni proveedores, existe riesgo significativo a la libertad de asociación y negociación colectiva.



Contratamos los servicios de nuestros trabajadores, contratistas y proveedores sin ejercer ningún tipo de coerción en relación con sus negociaciones colectivas. Son libres de negociar con sus trabajadores, si es el caso. No hay impedimento para que los trabajadores formen sindicatos y negocien colectivamente con su empresa empleadora.

Nuestros sindicatos:

El 64% de nuestros trabajadores se encuentra afiliado a uno de nuestros tres sindicatos. Al Sindicato de Trabajadores N°1 pertenecen 222 trabajadores; al Sindicato de Trabajadores N°2, 107 trabajadores; y al Sindicato de Profesionales y Jefaturas Esva, 98. 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%.

La duración de la negociación colectiva para los Sindicatos N°2 y de Profesionales es de 4 años y les corresponde negociar en 2021. En tanto que la negociación del Sindicato N°1 es cada 3 años y les corresponde una nueva en 2020.



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Los instrumentos colectivos en general se mantuvieron en las últimas negociaciones, sólo con actualización de los montos. Adicionalmente se acordó con todos los sindicatos la extensión de beneficios para todas las nuevas contrataciones y para una cantidad definida de trabajadores no sindicalizados por sindicato.

Con aquellos trabajadores que no se encuentran afiliados a ningún sindicato, se negocia individualmente.

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

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

• Capacitación en Derechos Humanos

Durante 2019, contamos con 47 personas que se desempeñaron en el área seguridad a través de una empresa externa. Si bien, no se han realizado capacitaciones específicas en derechos humanos, dentro de los requisitos exigidos por la compañía para las empresas que prestan el servicio de seguridad

están los cursos de certificación realizados por el OS10 de Carabineros, donde se abordan aspectos legales, normativos, éticos, conductuales y de conocimientos específicos relacionados a las tareas de seguridad privada.

Rotación y contrataciones

GESTIÓN 2019, 401-1

Seleccionamos a los mejores profesionales y técnicos según las necesidades de cada área de nuestra compañía, asegurando un proceso justo y transparente. Promovemos los concursos internos como una forma de reconocer el desempeño de los trabajadores y permitir su crecimiento y desarrollo a largo plazo.

Anualmente, desarrollamos un proceso de reclutamiento de practicantes, el cual permite que se potencien y cierren proyectos dentro de la organización, obteniendo así mismos candidatos para futuras vacantes.

Participamos de ferias laborales de universidades y municipalidades, lo que también permite que el talento se gestione a partir de los vínculos con la comunidad o redes de contacto presentes tanto en la Región de Valparaíso.

NUESTROS COMPROMISOS

- Aseguramos que la persona seleccionada cumpla al máximo con los requisitos y requerimientos solicitados en el perfil, así mismo, con la cultura de nuestra organización.
- Brindar oportunidades de crecimiento a nuestros trabajadores a través de concursos internos y promover la retención de talento.
- Generar procesos sin discriminación por raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación, participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal y enfermedad o discapacidad.



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

En 2019, fueron contratadas 82 personas, de los cuales 57 eran hombres y 25 mujeres. Del total el 50% tenían entre 30 y 50 años, tal como muestra el gráfico siguiente:

Nuevas Contrataciones por género y rango de edad 2019

| GENERO | < 30 | ENTRE 30 - 50 | > 50 | TOTAL |
|--------------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| Masculino | 19 | 29 | 9 | 57 |
| Femenino | 12 | 12 | 1 | 25 |
| TOTAL | 31 | 41 | 10 | 82 |

En cuanto a los porcentajes de nuevas contrataciones el 69,5% correspondió a hombres y el 30,5% a mujeres:

Porcentajes de nuevas contrataciones por género y rango

| GENERO | < 30 | ENTRE 30 - 50 | > 50 | TOTAL |
|-----------|-------|---------------|-------|-------|
| Masculino | 61,3% | 70,7% | 90,0% | 69,5% |
| Femenino | 38,7% | 29,3% | 10,0% | 30,5% |





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

En cuanto a los retiros de personal en el 2019, en total fueron 87 personas, de las cuales 65 eran hombre y 22 mujeres.

N° de Retiros por Género y Rango de Edad

| GENERO | < 30 | ENTRE 30 - 50 | > 50 | TOTAL |
|--------------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| Masculino | 10 | 38 | 17 | 65 |
| Femenino | 2 | 18 | 2 | 22 |
| TOTAL | 12 | 56 | 19 | 87 |

Permiso parental

GRI Gestión 2019, 401-3
P10.1

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

Como todos los años, entregamos ajueres corporativos y el beneficio de sala cuna. Se considera el pago de sala cuna, jardín infantil, pago por diferencia de subsidio, retorno paulatino y permiso al padre, lo que se suma a los 5 días legales por nacimiento y cuidadora a los hijos de trabajadoras hasta los 4 años.

Durante 2019, diez madres se acogieron a permiso parental, a diferencia del año anterior que fueron tres. Ningún hombre se acogió a este beneficio. Hasta diciembre de ese año dos trabajadoras se habían reintegrado al cabo de terminar su periodo legal.

Beneficios laborales

GRI Gestión 2019, 401-2, 201-3

Gestionamos los beneficios laborales a través de la propuesta de valor SOMOS y van dirigidos a todos los trabajadores internos.

SOMOS tiene como objetivo brindar mejores condiciones y beneficios a los trabajadores y sus familias por medio de los ejes: Más Tiempo, Más Calidad de Vida y Más Desarrollo.

Cada uno de estos ejes, tiene una serie de iniciativas e incentivos ligados al bienestar, calidad de vida, optimización del tiempo, potenciar crecimiento y desarrollo al interior de la organización, vida saludable, etc. Un programa que apuesta y cree en sus trabajadores.

En los últimos años hemos desarrollado diversas estrategias e iniciativas que apuntan a captar y retener nuestros talentos, además de mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, aportando así a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de cada uno/a.





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

NUESTROS COMPROMISOS

- **Mantener y reforzar la comunicación de los beneficios para promover su uso.**
- **Generar beneficios para los distintos grupos de la Compañía, para llegar al 100% de los trabajadores.**
- **Actualizar y/o modificar los beneficios de acuerdo con las necesidades, solicitudes y contingencia.**



En 2019, se realizó la licitación de las pólizas del Seguro de Salud Complementario para trabajadores sindicalizados y no sindicalizados. La renovación fue por dos años con compañía de seguros Sura. Dentro de los nuevos acuerdos en el proceso de renovación, se encuentra la incorporación de parejas como cargas al seguro de salud complementario.

En 2019, todos los trabajadores de terreno de la compañía recibieron sus kits de ropa en el mes de marzo.

En cuanto a préstamos, hubo una disminución en la entrega de préstamos con respecto al año 2018. De los 61 préstamos entregados, 41 fueron los trabajadores beneficiados, esto quiere decir que 1 trabajador puede haber recibido más de un préstamo.

Más Desarrollo

En 2019, por cuarto año consecutivo, entregamos becas de estudios para postítulos y post grados, iniciativa que beneficia a los trabajadores aportando hasta 75% del valor del programa con tope de 200 UF. En esta oportunidad los beneficiarios fueron 11 trabajadores.

En el programa de beca alumno y/o trabajador destacado, recibieron el beneficio 2 trabajadores y 20 hijos(as) quienes recibieron 4 UF y 8 UF respectivamente. Tres personas fueron beneficiadas con el préstamo para la primera vivienda y 2 con el premio ahorro vivienda.

Premiamos a cinco trabajadores y tres hijos de trabajadores con la beca deportista destacado y a cuatro trabajadores en reconocimiento a los 10 años de trabajo.

Más Calidad de Vida

Por medio del Eje Más Calidad de Vida, el año 2019 implementamos las ramas deportivas con la incorporación de delegados para cada una de ellas en donde la inclusión de este representante busca la corresponsabilidad con los mismos, para ello, invitamos a los trabajadores a postular las ramas deportivas con un mínimo de 15 trabajadores interesados, llegando a implementar las siguientes: padel, natación, yoga y running.



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Dentro del marco de actividades deportivas, se apoyó a los trabajadores en la conformación del primer club deportivo de la compañía, con fecha 30 de septiembre 2019, con este hito, el próximo año las actividades deportivas irán transitando a ser organizadas y financiadas por medio del club deportivo.

En diciembre, se lanzó nuestro programa de calidad de vida denominado “Está en tí”, que se extenderá hasta la primera semana de febrero del año 2020, el que tiene como principal objetivo otorgar espacios de confort, escucha y autocuidado para los trabajadores, en donde la salud es la protagonista.

En octubre y noviembre, desarrollamos nuestro programa de exámenes preventivos para el grupo de trabajadores sobre los 50 años, este programa, permitió a nuestros trabajadores disponer de un día de su semana laboral, para realizarse una completa batería de exámenes médicos. Participaron un total de 98 personas, lo que corresponde a un 70% del total de este grupo etario de la compañía.

Como parte del programa de vacunación anual, se coordinó el proceso de vacunación en edificio central, Viña, San Guillermo, San Felipe, San Antonio y Quillota, beneficiando en esta oportunidad a 225 trabajadores.

Nuestra compañía busca estar más cerca de sus trabajadores y por ello se han implementado iniciativas para su bienestar.

Mensualmente, la compañía entrega 14 asignaciones de bono compensatorio de sala cuna y 13 coberturas para jardines infantiles, que se extiende hasta los 4 años cumplidos del hijo/a, 2 años más que el beneficio legal. Además, para quienes fueron padres o madres en 2019, se entregaron 30 ajueres corporativos.

En diciembre, efectuamos por primera vez un curso de técnicas de gestión financiera, en donde por medio de un juego llamado FinanCity, 21 trabajadores de la compañía pudieron adquirir herramientas para gestionar eficientemente su economía.

Más Tiempo

Como una manera de reconocer a quienes trabajan por sistema de turnos en nuestra compañía, se mantienen el beneficio de día libre especial, el cual durante el 2019 benefició a más de 214 trabajadores. A esto se suma el retorno paulatino para madres, quienes disfrutaron de un horario especial durante su primer mes de reintegró laboral, jornada reducida previo a viernes feriados y el Happy Friday que permite un horario de trabajo hasta las 14:10 horas los viernes.





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Además, quienes tienen hijos hasta 16 años, también pueden destinar una tarde libre cuando estos se encuentren de cumpleaños. Este año, 82 trabajadores fueron beneficiados. Siete personas tuvieron 5 días adicionales a lo legal por contraer matrimonio con un bono de \$300.000 cada uno. Veintisiete trabajadores recibieron 5 días adicionales a los legales por el nacimiento de sus hijos.

Inclusión

El año 2019 se sumaron 4 iniciativas a nuestra propuesta de valor SOMOS, entre las que se encuentran chequeo médico preventivo anual, control médico asegurado, apoyo en ayudas técnicas y transporte seguro, reforzando nuestro compromiso con los trabajadores que son parte de nuestro programa abriendo espacios.

Cumplimos el porcentaje establecido por la ley 21.015 de inclusión, teniendo sobre un 1% de trabajadores con contratación directa con RND.

Beneficios permanentes:

| NOMBRE DE LOS BENEFICIOS | DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS | BENEFICIO |
|---------------------------------|--|---|
| Bono matrimonio | Asignación en dinero que se entrega por única vez al momento de contar matrimonio o firma de AUC. | \$300.000 (imponible) por trabajador. |
| Apoyo deportista destacado | Aporte para compra de implementos o gastos varios asociados a la disciplina deportiva en la cual se destaca el colaborador. | 10 UF por trabajador. |
| Beca alumno destacado | Reconocimiento a los mejores promedios de acuerdo con cada nivel de estudios: Básico, Medio y Técnico/Universitario. | Monto se establece acuerdo con la cantidad de postulantes. |
| Premio ahorro vivienda | Bono correspondiente al 10% del ahorro previo con tope de 15 UF como apoyo para compra de primera vivienda. | 15 UF por trabajador. |
| Préstamo primera casa | Beneficio con descuento por planilla, como apoyo para la adquisición de la primera vivienda. | Entre 200 y 350 UF por trabajador según capacidad de endeudamiento. |
| Reconocimiento años de servicio | A quienes cumplen 10 años de antigüedad. | 10 UF por trabajador |
| Aporte Jardín Infantil | Pago directo de Jardín Infantil para colaboradoras con hijos hasta los 4 años. | \$ 250.000 por trabajadora |
| Pago cuidadora | Pago de cuidadora en caso de que el menor no pueda asistir a jardín infantil. | 4 UF por trabajadora |
| Ramas deportivas | Distintas iniciativas orientadas a potenciar el desarrollo de actividad física | \$ 19.000.000 presupuesto total |
| Campaña de Vacunación | Vacunas contra la influenza en los propios lugares de trabajo. | \$ 2.700.000 presupuesto total |
| Apoyo ayudas técnicas | Reembolso de lo que no cubre el sistema de salud y seguro complementario en la renovación de ayudas técnicas para trabajadores en condición de discapacidad. | Hasta un 50% del valor total |
| Transporte seguro | Arriendo de un estacionamiento para aquellos trabajadores con movilidad reducida | \$30.000 tope mensual por trabajador |





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Capacitación

GRI Gestión 2019 404-1, 404-2

Durante 2019 realizamos 144 cursos, seminarios y talleres, completando un total de aproximadamente 21.400 horas de capacitación. Esto significa que cada trabajador de la compañía se capacitó en promedio 24 horas en el transcurso del año.

El 2019, destacaron las actividades correspondientes a formación de Desarrollo Profesional y Desarrollo Personal que representan el 50 % de los cursos a nivel compañía. Destacando actividades como Administración de Proyectos, Administración de Contratos, Gestión de Activos, Gestión de Procesos, y Redacción de Informes, en lo que se refiere a Desarrollo Profesional.

Para el ámbito de Desarrollo Personal, realizamos capacitaciones en Liderazgo, Trabajo en Equipo y Mejora Continua.

Durante el periodo reportado, seguimos capacitando en actividades de Legislación Sanitaria y Normativa SISS, NCh401 y DS43 – DS409, y Manejo de Gas Cloro y Residuos peligrosos, que corresponden al área de Ambiental y Calidad, estas representan un 8% del total de actividades.

Para el área de Actualización, nuestros trabajadores participan en distintos Seminarios de Evaluación ambiental, WaterCongress, Seguridad y Escases Hídrica, esto representa el 6% de las actividades de capacitación de la compañía. En el ámbito de la tecnología, el 36% de las actividades estuvieron enfocadas a Excel, Sigec, 4J, ABAP, SQL, SAP y Power BI, por destacar las más importantes.

A continuación, presentamos la cantidad de horas de formación que los trabajadores tuvieron durante 2019 comparados con el año anterior, por género y categoría profesional:

Horas de Capacitación ESVAL

| CATEGORÍA PROFESIONAL | 2018 | | | 2019 | | |
|--|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL |
| Gerentes | 1.102 | 0 | 1.102 | 431 | | 431 |
| Subgerentes | 1.264 | 264 | 1.528 | 838 | 174 | 1.012 |
| Jefes y supervisores | 3.605 | 1.623 | 5.228 | 2.827 | 1.452 | 4.279 |
| Analistas | 5.143 | 3.460 | 8.603 | 5.548 | 1.786 | 7.334 |
| Administrativos y trabajadores de planta | 3.148 | 403 | 3.551 | 1.468 | 393 | 1.861 |
| TOTAL | 14.262 | 5.750 | 20.012 | 11.112 | 3.805 | 14.917 |





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Respecto a la media de horas de capacitación estas fueron en 2019:

52 en administrativos, 78 en analistas, 76 en jefes y supervisores, 85 en subgerentes y 72 en gerentes, tal como lo muestra la siguiente tabla:

| CATEGORÍA PROFESIONAL | 2018 | | | 2019 | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL |
| Gerentes | 157 | 0 | 157 | 72 | | 72 |
| Subgerentes | 53 | 88 | 141 | 42 | 44 | 85 |
| Jefes y supervisores | 31 | 44 | 75 | 34 | 43 | 76 |
| Analistas | 39 | 37 | 76 | 50 | 29 | 78 |
| Administrativos y trabajadores de planta | 24 | 13 | 37 | 20 | 33 | 52 |
| TOTAL | 305 | 182 | 487 | 216 | 148 | 364 |





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Evaluaciones de desempeño

GESTION 2019, 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.

El propósito del modelo de gestión del desempeño es contribuir a la efectividad de la estrategia de la organización.

Uno de los procesos se realiza con los trabajadores que son antiguos socios de los sindicatos de profesionales y jefaturas de Esval. 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.

Para ambos casos, por medio de reuniones de retroalimentación, se espera que cada jefatura establezca planes de acción con las personas de sus equipos para

realicen las mejoras que correspondan.

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).

El propósito del modelo de gestión del desempeño es contribuir a la efectividad de la estrategia de la organización. Lo anterior, se realiza a través de un proceso que permita definir con claridad lo que se espera de cada trabajador en su rol, realizando seguimiento permanente de los objetivos definidos, entregando retroalimentación efectiva y oportuna, brindando oportunidades de desarrollo y evaluando anualmente la contribución de cada persona.

NUESTROS COMPROMISOS

- Que cada trabajador obtenga información transparente y oportuna sobre sus metas individuales para el periodo definido
- Que cada trabajador obtenga información sobre las metas de su gerencia y las principales metas de la organización.
- Que cada trabajador reciba de forma oportuna y efectiva retroalimentación sobre su desempeño individual.



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

La siguiente tabla muestra el porcentaje de trabajadores evaluados en 2019, que fue el 100% de nuestro personal:

Porcentaje de trabajadores evaluados ESVAL

| CATEGORÍA PROFESIONAL | 2019 | | |
|--|------------|------------|-------------|
| | MASCULINO | FEMENINO | TOTAL |
| Gerentes | 1% | 0% | 1% |
| Subgerentes | 3% | 1% | 4% |
| Jefes y supervisores | 17% | 6% | 23% |
| Analistas | 21% | 18% | 38% |
| Administrativos y trabajadores de planta | 27% | 5% | 33% |
| TOTAL | 70% | 30% | 100% |

Seguridad

Gestión 2019 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10

La 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.

En el 2019 nos focalizamos en la promoción del autocuidado tanto para el personal interno como externo, para evitar los accidentes y enfermedades profesionales,

Con la mirada puesta en cero accidentes, realizamos diversas actividades, destacando las siguientes:

- Auditorías a la gestión preventiva del contratista, detectando brechas y estableciendo planes de acción para su mejora continua.
- Comités conjuntos de revisión de accidentes e incidentes entre prevencionistas de riesgo, administradores de los contratos tanto de la compañía como de la empresa contratista.
- Visitas de inspección en terreno y observaciones de conducta.
- Capacitación constante de 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.





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Fuimos reconocidos con la distinción de “Líder en Gestión Preventiva 2019” por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

- Difusión constante de temáticas de seguridad bajo distintas plataformas (intranet, trípticos, charlas, etc.).
- Difusión de accidentes y cuasi-accidentes mediante video flash el cual es transmitido en forma de cascada hacia los distintos niveles de la organización.

Comités paritarios

En 2019 funcionaron los seis comités paritarios en la promoción de la prevención de riesgos, a través de capacitaciones en el uso de extintores juntamente con bomberos, apoyo a la realización de simulacros, ejecución de inspecciones a plantas y recintos, gestión en la adquisición de equipamiento para casos de emergencia.

Además, este año mantuvimos la certificación OHSAS 18.001:2007 y se comenzamos a ejecutar parte de la planificación para la implementación de certificación ISO 45.001, esto refiere un cambio en la norma internacional, la recertificación avala que el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se encuentra

implementado y respalda los indicadores obtenidos.

Durante el año 2019 desarrollamos un soporte digital el que se transmite a distintos niveles de la organización mediante el uso de redes sociales internas de la compañía, cada vez que ocurre un accidente o incidente. Esto nos ha ayudado a aumentar nuestra responsabilidad de este tipo de eventos y concientizar en la prevención de accidentes.

Lesiones y accidentes en trabajadores propios

El 2019, la tasa de accidentabilidad cerró en un 0,31%, lo cual nos mantiene por debajo de la industria sanitaria nacional.

Los accidentes más comunes entre nuestros trabajadores son por atrapamiento o lesiones causadas por vehículos. En 2019, no hubo ningún accidente fatal, ni entre nuestros trabajadores ni en contratistas. Tampoco tuvimos lesiones por enfermedades profesionales.

Sin embargo, tuvimos que lamentar un accidente con consecuencias graves. Se trató de un trabajador que se accidentó manipulando un contenedor de gas cloro, quien se aprisionó el dedo medio de la mano derecha, producto de la falla en el teclé que estaba utilizando. El trabajador sufrió la amputación de la primera falange del dedo.

Ante esta situación, tomamos las siguientes medidas:

- Informamos a todos nuestros trabajadores de lo ocurrido e insistimos en la importancia de informar los incidentes, fallas o cualquier tipo de problema con los equipos de la planta.
- Inhabilitamos el uso del teclé antiguo y luego lo retiramos.
- Creamos un instructivo de manipulación.



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

En 2019, tuvimos dos personas accidentadas: un hombre y una mujer, mientras que en 2018 habíamos tenido tres accidentados, dos hombres y una mujer. La siguiente tabla muestra la tasa de frecuencia de accidentes por género comparada al año anterior:

Tasa de frecuencia de accidentes laborales

| UNIDADES | 2018 | 2019 |
|----------|-------|-------|
| | TOTAL | TOTAL |
| ESVAL | 2,1 | 3,42 |



La tasa y el número de días perdidos 2019, fue mayor a la del año anterior debido al accidente grave mencionado anteriormente:

Tasa de días perdidos por género y unidades de negocios

| TOTAL 2018 | HOMBRES | MUJERES | TOTAL 2019 |
|------------|---------|---------|------------|
| 47,67 | 79.96 | 2,05 | 82,02 |

Días perdidos por género

| UNIDADES | 2018 | | | 2019 | | |
|----------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|
| | HOMBRES | MUJER | TOTAL | HOMBRES | MUJER | TOTAL |
| ESVAL | 39 | 29 | 68 | 117 | 3 | 120 |



CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Peligros

A través del procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos, hemos definido que los principales están en las siguientes operaciones:

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

Realizamos controles ingenieriles basados en la jerarquía de controles definido en ISO 45001 u OHSAS 18001. Las medidas y controles administrativos, se basan en lo definido en la Norma OHSAS 18001.

Para eliminar estos peligros y minimizar los riesgos, se utiliza la jerarquía de controles operacionales para los distintos peligros definidos, como por ejemplo:

| | | |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Reemplazo de equipos | Procesos de inducción | Programa de capacitación |
| Exámenes preocupacionales | Procedimientos e instructivos | Programa de seguimiento |
| Observaciones de conducta. | Programa de inspecciones | Programa de simulacros |

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.

Los principales accidentes en contratistas son por golpes, caídas, atrapamiento, torceduras y asaltos. En 2019, no hubo ningún accidente fatal, y ningún accidente con consecuencias graves en contratistas. Sin embargo, hubo 18 accidentes laborales, 28% menos que el año anterior cuando fueron 25.

| UNIDADES | 2018 | | | 2019 | | |
|----------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|
| | HOMBRES | MUJER | TOTAL | HOMBRES | MUJER | TOTAL |
| ESVAL | S/I | S/I | 25 | 13 | 5 | 18 |





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Sin embargo, la tasa de frecuencia de accidentes fue de 9,05, mayor a la del año anterior que había sido de 6,28.

Tasa de frecuencia de accidentes laborales

| UNIDADES | 2018 | 2019 |
|----------|-------|-------|
| | TOTAL | TOTAL |
| ESVAL | 6,28 | 9,05 |

En cuanto a la tasa de días perdidos en nuestros contratistas fue muy similar a la del año anterior:

Tasa de días perdidos

| UNIDADES | TOTAL 2018 | TOTAL 2019 |
|----------|------------|------------|
| ESVAL | 55,78 | 53,77 |

Y el número de días perdidos fue el siguiente, por género:

Días perdidos por género

| UNIDADES | 2019 | | |
|----------|---------|-------|-------|
| | HOMBRES | MUJER | TOTAL |
| ESVAL | 164 | 38 | 202 |

Durante 2019, en empresas contratistas se abordaron 8.350 actividades de formación de 4.278,6 horas, equivalentes 33.933,5 horas hombre capacitadas, participando un total de 74.645

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

Los peligros a los que se exponen los contratistas son los mismos a los que se exponen los trabajadores propios, por lo tanto, los abordamos de la misma manera, a través de controles operacionales preventivos que incluyen, inducción, capacitación, entre otros, de acuerdo con lo definidos en la norma internacional OHSAS 18001.





CAPITULO IX: EJE ESTRATÉGICO 6: ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA



GRI Gestión 2019, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 413-1, 414-1, 416-1, 419-1.

Multas significativas

GRI GESTIÓN 2019, 419-1

En 2019, la Superintendencia de Servicios Sanitarios nos entregó once sentencias respecto a multas cursadas. 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.

Estas son las siguientes:

| Descripción | Multa - Monto | Descripción | Multa - Monto |
|--|--|--|--|
| 1 Discontinuidad en el servicio de distribución de agua potable en diversas localidades de la región de julio a diciembre 2016 | 369 UTA inicialmente, rebajada a 268 UTA en el 2020. | 6 Deficiencias de presión en distintas localidades de la región durante el periodo enero a diciembre de 2017 | 37 UTA |
| 2 Deficiencias en la calidad de tratamiento y disposición de aguas servidas de las PTAS de San Esteban, Cabildo y Quillota (marzo a diciembre 2015 y enero 2016). | 79 UTA inicialmente, rebajada a 66 UTA en el 2019. | 7 Discontinuidad en el servicio de distribución de agua potable en distintas localidades de la V región, durante el periodo de julio a diciembre del año 2017. | 403 UTA inicialmente, rebajada a 377 UTA en el 2020. |
| 3 Deficiencias en la continuidad del servicio de recolección de aguas servidas durante 3,5 horas generando escurrimiento de éstas por la vía pública cerro abajo; por poner en peligro la salud de la población, debido al vertimiento no autorizado de AS sin tratamiento por las calles, ingresando a un domicilio; por incumplir instrucciones otorgadas por la SISS. | 111 UTA | 8 Deficiencias de calidad y continuidad en los servicios de recolección de aguas servidas de la localidad de Quintero, al presentar dos eventos de rebase de aguas servidas por fallas de la PEAS Plaza de Quintero; por poner en riesgo a la salud de la población. | 91 UTA inicialmente, rebajada a 76 UTA en el 2020. |
| 4 Discontinuidad en el servicio de distribución de agua potable en diversas localidades de la región entre enero a junio 2017 | 241 UTA inicialmente, rebajada a 192 UTA en el 2019. | 9 Deficiencias en la continuidad del servicio de distribución de agua potable en el periodo de enero a junio de 2018. | 263 UTA |
| 5 Discontinuidad del servicio de distribución de agua potable en julio del año 2016, afectando a varios sectores de la ciudad de Valparaíso, con ocasión de roturas en la conducción Vigía Vizcachas y en la tubería de 225 mm ubicada en Playa Ancha de esa ciudad; por afectación a la generalidad de los usuarios. | 140 UTA inicialmente, rebajada a 100 UTA en el 2019. | 10 Turbiedad diciembre 2018 Quintero Puchuncaví | 116 UTA |
| | | 11 Discontinuidad en el servicio de distribución de agua potable en la localidad de Quilpué en julio 2017; por incumplimiento de instrucciones dadas por la SISS. | 45 UTA |





TABLAS GRI: Reporte de Sostenibilidad Esva 2019

| INDICADORES GRI (Nuevo Estándar) | PÁGINA |
|--|----------------------|
| Perfil de la Organización | |
| 102-1 Nombre de la organización | 11,12,13,14 y 15 |
| 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | 11,12,13,14 y 15 |
| 102-3 Ubicación de la sede | 11,12,13,14 y 15 |
| 102-4 Ubicación de las operaciones | 11,12,13,14 y 15 |
| 102-5 Propiedad y forma jurídica | 11,12,13,14 y 15 |
| 102-6 Mercados servidos | 12 |
| 102-7 Tamaño de la organización | 11,12,13,14 y 15 |
| 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | 82 |
| 102-9 Cadena de suministro | 81 |
| 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 81 |
| 102-12 Iniciativas externas | 74-75 |
| 102-13 Afiliación a asociaciones | 74-75 |
| Estrategia | |
| 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 7,8 y 9 |
| 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | 7, 8 y 9, 34 a la 37 |
| Ética e integridad | |
| 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta | 39-40 |
| 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 39-40 |
| Gobernanza | |
| 102-18 Estructura de gobernanza | 15,16 y 17 |
| 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 15,16 y 17 |
| 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | 34 a la 37 |
| 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | 34 a la 37 |
| 102-35 Políticas de remuneración | 85 |
| 102-36 Proceso para determinar la remuneración | 85 |
| 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración | 85 |





TABLAS GRI: Reporte de Sostenibilidad Esva 2019

| INDICADORES GRI (Nuevo Estándar) | PÁGINA |
|---|------------|
| Participación de los grupos de interés | |
| 102-40 Lista de grupos de interés | 32 y 33 |
| 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | 32 y 33 |
| 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | 32 y 33 |
| 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 32 y 33 |
| 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | 32 y 33 |
| Prácticas para la elaboración de informes | |
| 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 27 a la 29 |
| 102-47 Lista de los temas materiales | 27 a la 29 |
| 102-48 Re expresión de la información | 3 a la 6 |
| 102-49 Cambios en la elaboración de informes | 3 a la 6 |
| 102-50 Periodo objeto del informe | 3 a la 6 |
| 102-51 Fecha del último informe | 3 a la 6 |
| 102-52 Ciclo de elaboración de informes | 3 a la 6 |
| 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 3 a la 6 |
| 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | 3 a la 6 |
| 102-55 Índice de contenidos GRI | 103 |
| 102-56 Verificación externa | |
| ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICA | 75,76 y 77 |
| Desempeño económico | |
| 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | 75,76 y 77 |
| 201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | 44,45 y 46 |
| Presencia en el mercado | |
| 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local | 85 |



TABLAS GRI: Reporte de Sostenibilidad E sval 2019

| INDICADORES GRI (Nuevo Estándar) | PÁGINA |
|--|------------|
| Prácticas de adquisición | |
| 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | 81 |
| Anticorrupción | |
| 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 41,42 y 43 |
| 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 41,42 y 43 |
| 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | 41,42 y 43 |
| ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL | 57,58 y 59 |
| Energía | |
| 302-1 Consumo energético dentro de la organización | 66 |
| 302-3 Intensidad energética | 67 y 68 |
| 302-4 Reducción del consumo energético | 67 y 68 |
| Agua | |
| 303-3 - 2018 Extracción de agua por fuente | 58 a la 63 |
| 303-4 - 2018 Descarga de agua | 58 a la 63 |
| 303-5 - 2018 Consumo de agua | 58 a la 63 |
| Biodiversidad | |
| 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 | 64 |
| 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | 64 |
| Emisiones | |
| 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 68 |





TABLAS GRI: Reporte de Sostenibilidad E sval 2019

| INDICADORES GRI (Nuevo Estándar) | PÁGINA |
|---|-------------|
| Efluentes y residuos | |
| 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación | 69 y 70 |
| 306-3 Derrames significativos | 69 y 70 |
| 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías | 69 y 70 |
| Cumplimiento Ambiental | |
| 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | 102 |
| ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL | 82 a la 101 |
| ENFOQUE DE GESTIÓN DE PERSONAS | 82 |
| Empleabilidad | |
| 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 88 y 89 |
| 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 91 a la 93 |
| 401-3 Permiso Parental | 90 |
| Seguridad y salud ocupacional | |
| 403-1 - 2018 Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional | 97 a la 101 |
| 403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud ocupacional | 97 a la 101 |
| 403-8 - 2018 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional | 97 a la 101 |
| 403-9 - 2018 Lesiones relacionadas con el trabajo | 97 a la 101 |
| 403-10 - 2018 Problemas de salud relacionados con el trabajo | 97 a la 101 |
| Formación y enseñanza | |
| 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 94 y 95 |
| 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 94 y 95 |
| 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 96 y 97 |



TABLAS GRI: Reporte de Sostenibilidad E sval 2019

| INDICADORES GRI (Nuevo Estándar) | PÁGINA |
|---|---------|
| Diversidad e igualdad de oportunidades | |
| 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores | 83 y 84 |
| 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | 83 y 84 |
| No Discriminación | |
| 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 86 y 87 |
| Libertad de Asociación y Negociación Colectiva | |
| 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo | 86 y 87 |
| Trabajo Infantil | |
| 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | 86 y 87 |
| Trabajo Forzado u Obligatorio | |
| 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio | 86 y 87 |
| Prácticas en materia de seguridad | |
| 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos en derechos humanos | 86 y 87 |
| Derechos de los pueblos indígenas | |
| 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas | 86 y 87 |
| Evaluación de Derechos Humanos | |
| Comunidades Locales | |
| 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 48 |



TABLAS GRI: Reporte de Sostenibilidad Esva 2019

| INDICADORES GRI (Nuevo Estándar) | PÁGINA |
|---|------------|
| Salud y Seguridad de los Clientes | |
| 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | 50,51 y 52 |
| Cumplimiento Socioeconómico | |
| 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 102 |
| Indicadores Internos Esva | |
| Iniciativas para la Innovación | 72 |
| Satisfacción de clientes y tiempo de respuesta en la gestión de reclamos y atención comercial | 51 |
| Inversiones | 45 a la 47 |
| Gestión de olores y ruido | 71 |
| Planificación estratégica | 18 a la 26 |
| Proyecto de desarrollo regional y agua potable rural | 48 |





esVAL
Comprometidos con la vida



esval.cl