



# Reporte Sostenibilidad 2021



# Índice

SOBRE ESTE REPORTE **Pág. 5 - 8**

## CAPÍTULO. I

SOMOS CALIDAD DE VIDA **Pág. 11 - 17**

## CAPÍTULO. II

NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD **Pág. 18 - 26**

## CAPÍTULO. III

NUESTROS TEMAS RELEVANTES **Pág. 27 - 33**

## CAPÍTULO. IV

EJE ESTRATÉGICO 1  
ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN **Pág. 34 - 49**

## CAPÍTULO. V

EJE ESTRATÉGICO 2  
SATISFACCIÓN DE CLIENTES **Pág. 49 - 56**

## CAPÍTULO. VI

EJE ESTRATÉGICO 3 EFICIENCIA E  
INNOVACIÓN **Pág. 57 - 73**

## CAPÍTULO. VII

EJE ESTRATÉGICO 4 LIDERAZGO  
EN LA INDUSTRIA **Pág. 74 - 81**

## CAPÍTULO. VIII

EJE ESTRATÉGICO 5  
ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA **Pág. 82 - 102**

TABLA GRI **Pág. 103 - 108**

# SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021 | ESVAL

Con nuestro Reporte de Sostenibilidad Esval 2021, damos cuenta por decimoquinta vez consecutiva del compromiso permanente con la calidad de vida y el desarrollo sostenible de la Región de Valparaíso.

Este es un ejercicio anual que da a conocer la gestión económica-financiera, social y medioambiental de nuestra Compañía a nuestros grupos de interés, constituyendo no sólo una herramienta de gestión, sino que también un valioso canal de comunicación con los actores de la industria sanitaria.

La metodología utilizada para la construcción de este documento pertenece al Global Reporting Initiative (GRI), organismo internacional a cargo de la Guía para Elaborar Reportes de Sostenibilidad. Se trata del criterio más difundido y crecientemente utilizado por empresas de todo tipo, tamaño y rubro en el mundo.

Este es el cuarto año consecutivo que trabajamos “en conformidad” con los Estándares GRI, en la categoría “Core”, demostrando nuestro esfuerzo por entregar información lo más completa y transparente posible en todos los ámbitos. Su estructura está basada en la Planificación Estratégica 2019-2023 de la compañía, dividida en sus seis focos, presentados en la siguiente gráfica.



Adicionalmente, como una forma de responder a la preocupación de nuestro principal accionista de contar con inversores que se preocupen por el desarrollo sostenible, desde el ejercicio anterior hemos alineado este informe 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 el mundo.

# SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52

En el año 2021, la Compañía es nuevamente galardonada con el premio “Gresb 2021” (Global Real Estate Sustainability Benchmark), con un puntaje de 96/100 en la evaluación de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza con nuestros indicadores. Asimismo, continuamos trabajando alineados 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 decimoprimer informe de avance anual para Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual suscribimos desde el 2010.

En el año 2021, la Compañía es nuevamente galardonada con el premio “Gresb 2021” (Global Real Estate Sustainability Benchmark), con un puntaje de 96/100 en la evaluación de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza con nuestros indicadores. Asimismo, continuamos trabajando alineados 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 decimoprimer informe de avance anual para Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual suscribimos desde el 2010.



## 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.

# SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-46, 102-48, 102-49, 102-52

## EVOLUCIÓN DEL REGULADOR EN CHILE

En junio de 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, esta norma establece:

- A) 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.
- B) Identificación de Grupos de Interés.
- C) Gestión de Riesgos Socioambientales o relacionados con Sustentabilidad.
- D) 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 102-46, 102-48, 102-49, 102-53

## PUNTO DE CONTACTO

Para temas relacionados con este reporte,  
puede comunicarse con:

---

**Carla Gadaleta**

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

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

**Teléfono:** 32-220 9329



# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14

Tengo el agrado de presentar nuestro decimoquinto Reporte de Sostenibilidad ESVAL 2021. Lo hacemos en un año complejo para las personas y las organizaciones en todo el mundo, a causa de la crisis sociosanitaria del Covid-19 y la dura situación hídrica. Pocas compañías pueden sumar esta cantidad de reportes, y es que creemos en el valor de la transparencia frente a nuestros públicos de interés y también lo consideramos una gran herramienta para identificar con claridad el avance de nuestra estrategia y espacios de mejora hacia futuro.

En 2021 continuamos trabajando en nuestros objetivos y metas de gestión de acuerdo con la Planificación Estratégica 2019–2023 de la Compañía, que tiene como foco principal el compromiso con la calidad de vida de nuestros clientes y el desarrollo de la Región de Valparaíso.

Al igual que en el ejercicio anterior, el presente reporte fue elaborado con la metodología Global Reporting Initiative (GRI), en su versión de Estándares GRI, alineada a la lista de indicadores del Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

## MEDIDAS PARA AFRONTAR LA PANDEMIA

Durante 2021 hemos seguido experimentando los impactos directos e indirectos derivados de la situación excepcional por Covid-19. Esta situación nos exige continuar realizando un gran esfuerzo de adaptación para abastecer a la ciudadanía de un recurso esencial para la vida como es el agua, para lo cual seguimos desplegando una intensa estrategia preventiva.

El año pasado continuamos experimentando los impactos directos e indirectos derivados de la situación excepcional por Covid-19. Esto nos exige continuar realizando un gran esfuerzo de adaptación para abastecer a la ciudadanía de un recurso esencial para la vida como es el agua.

Esvál siguió disponiendo de todos los medios económicos, técnicos y humanos para poder asegurar la continuidad de la operación, velando por un suministro seguro en un momento crucial, protegiendo la salud de nuestros trabajadores, sus familias y la comunidad.

Desplegamos una serie de medidas para cuidar a nuestros trabajadores y los clientes, considerando además que la pandemia afectó no sólo la salud, sino la economía de muchas familias.

Junto con la Asociación Nacional de Empresas Sanitarias, pusimos en acción el Plan de Ayuda Covid-19, garantizando el servicio de agua potable para todas las personas de la Región de Valparaíso que cuenten con el suministro, evitando cortes y multas. Nuestro objetivo en todo momento fue que, independiente de su situación de pago, todas las familias tuvieran agua potable para enfrentar esta pandemia. Adecuamos las oficinas comerciales bajo un nuevo estándar y obtuvimos el sello COVID por parte de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), el cual certifica que el 100% de nuestras sucursales cuentan con protocolos preventivos contra contagios.

En la misma línea, mantuvimos activo el 100% de nuestro personal, implementamos un sistema de teletrabajo para nuestros colaboradores administrativos y un sistema de turnos para dar cobertura y continuidad de nuestro servicio y operación. También activamos una red de reemplazos internos para estar preparados y mantener la continuidad en operación de terreno y sistemas de producción de agua potable y tratamiento de aguas servidas.

## INVERSIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Para poder enfrentar la crisis hídrica, en 2021 invertimos MM \$29.364 principalmente en renovación, ampliación y mejoramiento de redes.

Dado el escenario de pandemia y la fuerte exigencia que supone la sequía estructural de las regiones en que operamos, propusimos a nuestros tenedores de bonos corporativos, modificar temporalmente las obligaciones (covenants) de carácter financiero, para así tener un espacio adicional que nos permitiera seguir adelante con nuestro servicio.

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14



El año que reportamos quedará marcado en la historia de Esvál por un importante hito, pues pusimos en marcha la última etapa de un proyecto emblemático para la Región de Valparaíso e innovador a nivel global: la conducción reversible Los Aromos-Concón. Esta obra de ingeniería nos permite -durante los pocos meses que tenemos agua en la cuarta sección del Aconcagua-, hacer una gestión más eficiente del recurso, impulsando agua en sentido inverso desde el río hasta al Embalse Los Aromos. Gracias a la coloración público privada y el apoyo de los regantes, pudimos recargar el embalse y enfrentar una temporada estival sin mayores contratiempos, manteniendo a todos los hogares con agua potable.

Como compañía trabajamos día a día para visibilizar nuestros avances afrontando los desafíos de nuestro sector, es decir, el cambio climático, la sostenibilidad, la satisfacción de nuestros clientes y el acceso universal. Todo esto para permitir que el desarrollo regulatorio de nuestro país nos entregue las condiciones para el cumplimiento de los desafíos propuestos.

## ACADEMIA DE FORMACIÓN Y EXCELENCIA

En materia de capacitación, a través de nuestra “Academia

de Formación y Excelencia de Esvál y Aguas del Valle”, diseñamos cursos propios de gestiones del conocimiento interno, además de entregar herramientas relacionadas con nuestros focos estratégicos.

Se realizaron más de 29.000 horas de capacitación, enfocándonos también en cerrar las brechas de mallas formativas para las gerencias de planificación, siendo valorada positivamente por parte de nuestros colaboradores. Con el apoyo de otras organizaciones, ¡pudimos llevar a cabo el primer concurso de Innovación en Agua y Comunidad Agua Go!, la primera hackathon nacional y gratuita realizada en el sector sanitario.

Por otra parte, entrenamos a un equipo multidisciplinario en la metodología Lean-Kaizen, los cuales liderarán los proyectos de mejora de procesos en sus áreas, traduciéndose en eficiencias y sinergias transversales para toda la cadena de valor de la organización.

## TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Pusimos en marcha una serie de proyectos que permitirán disminuir la compra de agua y usar eficientemente los estanques, transformar la experiencia de inspección presencial en digital y aumentar cobertura de labores preventivas y correctivas.

En Esvál estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, por lo que adherimos a los ODS como principios básicos del desarrollo sostenible. Por ello, como parte de este compromiso, levantamos por primera vez un inventario que mide nuestra huella de carbono, primer paso para próximas a acciones de mitigación que nos permitan seguir profundizando nuestro propósito de dar un servicio de calidad y a la vez ser amigables con el medioambiente. Nuestra meta es alcanzar la carbono neutralidad el 2050.

Todas las acciones desplegadas nos permitieron lograr mantener nuestro buen desempeño y eficacia en la entrega de información, siendo galardonados con reconocimiento GRESB 2021, con un puntaje de 96/100 en la evaluación de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza, situándonos por segundo año consecutivo como la primera sanitaria en el continente y con altos niveles de cumplimiento.



# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14

También fuimos reconocidos por la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) Chile, una alianza público-privada promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Económico Mundial, que tiene como propósito reducir las brechas de género y aumentar la participación económica y el progreso de las mujeres en el mercado laboral en nuestro país.

Con el trabajo y la dedicación de todos los miembros de esta organización, hemos logrado tomar decisiones de manera rápida y efectiva para dar seguridad a nuestros clientes, contribuyendo a fomentar la eficiencia, generando conocimiento y nuevas capacidades. Nuestro compromiso sigue firme, pues sabemos que sólo podemos seguir creciendo si tenemos sostenibilidad económica, social y ambiental. Ello está en el centro de nuestra actividad.

Afectuosamente,

**José Luis Murillo**  
Gerente General



## SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-14, 102-15

### 2021: GESTIÓN DE LA PANDEMIA

Durante 2021 hemos seguido experimentando los impactos directos e indirectos derivados de la situación excepcional por Covid-19. Este complejo contexto nos exige continuar realizando grandes esfuerzos de adaptación para abastecer a la ciudadanía de un recurso esencial para la vida como es el agua, para lo cual seguimos desplegando una intensa estrategia preventiva.

Ante ello, en Esva! seguimos disponiendo de todos los medios económicos, técnicos y humanos para asegurar la continuidad de la operación, velando por un suministro seguro en un momento crucial y, al mismo tiempo, protegiendo la salud de nuestros trabajadores, sus familias y a la comunidad.

Es así como desplegamos las siguientes medidas:

#### TRABAJADORES:

- Teletrabajo para colaboradores administrativos y sistema de turnos para el personal operativo, de modo de dar cobertura y continuidad de nuestro servicio y operación.
- Activación de una red de reemplazos internos para estar preparados y mantener la continuidad.
- Mantenimiento activo del 100% de nuestro personal.

## SOBRE ESTE REPORTE

GRI 102-14, 102-15

### CLIENTES:

- Suspensión de cortes de suministro por no pago.
- Facilidades de pago a personas afectadas por temas económicos.
- Suspensión de aplicación de multas a retrasos en las cuentas.
- Fortalecimiento de canales de atención online, para evitar consultas presenciales.
- Nueva página web, con módulos que permiten gestionar requerimientos en forma remota y potenciar la autoatención.
- Remodelación de oficinas comerciales bajo nuevo estándar y obtención de sello COVID de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), el cual certifica que el 100% de nuestras sucursales cuentan con protocolos de seguridad contra contagios.

### TENEDORES DE BONOS:

- Aprobación de nuestros tenedores de bonos corporativos de modificación temporal las obligaciones (covenants) de carácter financiero, para así tener un espacio adicional que nos permitiera seguir adelante con nuestro exigente plan de inversiones a pesar de la pandemia.



# HITOS 2021

GRI 102-14; 102-15

- Esvál firma convenio de colaboración con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en materia de ciberseguridad, transformándose en la primera empresa de la Región de Valparaíso en sumarse a esta alianza.
- Por segundo año consecutivo Esvál y Aguas del Valle lideran el ranking de empresas sanitarias en Satisfacción de Clientes, esto según la encuesta anual realizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- Lanzamos el primer concurso de Innovación en Agua y Comunidad: AguaGo! Se trata de una iniciativa que busca abrir espacios para co-crear propuestas innovadoras relacionadas con la gestión eficiente del agua y su impacto en las comunidades.
- Esvál obtuvo una clasificación de riesgos ICR and Feller Rate AA / AA +
- La compañía logró una calificación de cinco estrellas y un puntaje de 96/100 en la evaluación anual de GRESB, que mide el desempeño ambiental, social y de administración, para inversiones inmobiliarias y de infraestructura en todo el mundo. La sanitaria subió 7 puntos en relación a la calificación de 2020 y mantuvo el primer lugar.
- El Presidente de la República Sebastián Piñera visitó junto a sus ministros en noviembre el Embalse Los Aromos para comprobar en terreno un importante hito para la región: esta reserva hídrica alcanzó los 22 millones de m<sup>3</sup> de llenado, superando el 62% de su capacidad, brindando con ello seguridad hídrica para más de 1 millón de habitantes.
- Esvál está dentro de las 15 mejores empresas para trabajar en Chile. La sanitaria fue distinguida por Great Place to Work como parte de las compañías de entre 250 y 1.000 trabajadores preferidas para sus colaboradores.
- La Compañía obtiene el Sello Paridad de Género Chile, iniciativa impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo, el Foro Económico Mundial y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género de Chile, cuyo propósito es transformar, sostenidamente, los contextos que perpetúan las brechas económicas de género en nuestro país, además de promover la participación y el progreso de las mujeres en el mundo del trabajo.
- Esvál se compromete voluntariamente a extender la suspensión de cortes por mora hasta enero de 2022, como una forma de apoyar a las familias más vulnerables.

# Capítulo

## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI Gestión 2021: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-16, 102-18, 102-22, 102-6



## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4

### 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 5.000 kilómetros de redes de agua potable, que hemos ido ampliando y modernizando 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.

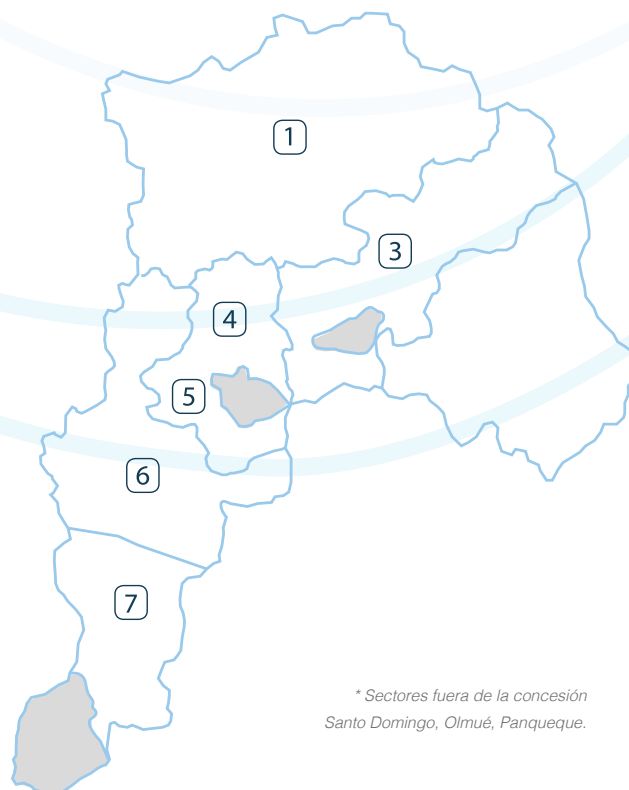
En 2021, logramos dotar al 100% de nuestra red de agua potable con más de 8.600 sensores que nos entregan datos en tiempo real y online, permitiéndonos tomar mejores decisiones en relación con la detección de fugas, agilización de reparaciones, gestión de presiones y atención de problemas antes de que se conviertan en una emergencia.

Desarrollamos una Planificación Estratégica: Apolo 23, que llevamos a cabo gracias al esfuerzo de un equipo de 702 personas, quienes participan en el cumplimiento de rigurosas metas para garantizar nuestro estándar de servicio y desempeño social, económico, laboral y medioambiental.

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. De esta forma el 99,5% del área urbana tiene acceso al agua potable y alcantarillado.

La extensión de nuestra área de concesión en la Región de Valparaíso en 2021 fue la siguiente:

### REGIÓN DE VALPARAÍSO



\* Sectores fuera de la concesión  
Santo Domingo, Olmué, Panqueque.

- 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.

## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-5, 102-6, 102-7

### NUESTRA COBERTURA

Atendemos al 99,5% de la población de nuestra zona de cobertura, lo cual representa a un total de 1.584.080 clientes en la Región de Valparaíso. Durante 2021 continuamos nuestro plan de extensión de nuestro servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado a través de nuevas obras. En esta línea, el 93,4% de clientes cuenta con servicio de alcantarillado, efectuando tratamiento de un 100% de aguas servidas sobre la población conectada al sistema de alcantarillado.

La cobertura en nuestra área de concesión es la siguiente:

COBERTURA	
Población urbana abastecida	1.584.080
Cientes de agua potable	667.224
Cientes de alcantarillado	614.780
Cobertura agua potable (%)	99,5%
Cobertura de alcantarillado (%)	93,4%

Fuente: Memoria ESVAL 2021

### INFRAESTRUCTURA

En el 2021 pudimos invertir en renovación, ampliación y mejoramiento de redes un monto de MM \$17.701, infraestructura vital que nos permite entregar el recurso de manera continua en el área de concesión. Al mismo tiempo, se registraron inversiones por MM \$11.663 en plantas y estanques continuando con un robusto equipamiento de respaldo eléctrico que garantizará continuidad en el servicio. Además, es importante destacar el avance de la ampliación de la planta de tratamiento de Placilla de Peñuelas, la cual tiene por objetivo satisfacer la demanda proyectada en el área de concesión en un contexto respetuoso con el medio ambiente.

### AMPLIACIÓN DE LA RED

Trabajamos en la conexión entre el embalse Los Aromos y la planta de producción en Concón, a través de una conducción reversible pionera para la región y que consideró una inversión total de más de \$28.000 millones. Durante 2021 completamos el proyecto y lo pusimos en operación, lo que hoy nos permite respaldar el abastecimiento de agua potable para más de 1 millón de personas del Gran Valparaíso, el Litoral Norte y La Ligua para los próximos años; haciendo un uso más eficiente del recurso y recargar sin pérdidas el embalse en los meses de invierno. Así, es posible lograr el nivel de seguridad para robustecer el abastecimiento de agua potable durante el verano y la temporada de mayor consumo.

Esta importante obra se desarrolló en tres fases:

- **Fase 1:**  
Dren Colmo-Planta Concón, completada en 2018, que implicó una inversión de \$6.000 millones.
- **Fase 2:**  
Embalse Aromos – Dren Colmo, completada en 2020, con una inversión de \$12.000 millones.
- **Fase 3:**  
Reversibilidad, completada en 2021, que consistió en la elevación Planta Concón a Embalse Los Aromos. Esa conducción tuvo una inversión de \$10.000 millones.

## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-6

La reversibilidad supone utilizar, en ciertos periodos, la tubería de la Conducción “Aromos -Concón” para que el agua fluya en sentido inverso, es decir, desde el río hacia el embalse, de modo de posibilitar la recarga del embalse mediante el traslado de agua desde el sector de captación existente (aledaño a la Planta de Concón) hasta el embalse Los Aromos. La reversibilidad permitirá lograr un mayor llenado del embalse Aromos y garantizar así, la continuidad del suministro de agua potable al Gran Valparaíso y Litoral Norte por varias décadas, frente a otras alternativas, como serían las plantas desalinizadoras de agua de mar (de largo tiempo de implementación y alto costo), aprovechando los caudales del río que se pierden en el mar durante los escasos periodos de lluvia.



MEGAOBRA DE SEGURIDAD HÍDRICA.

### Conducción Reversible Los Aromos - Concón

**esval**

<b>Seguridad</b> hacia el 2040	<b>+1 millón</b> de personas beneficiadas	<b>\$28.000</b> millones de inversión
<b>12 km</b> de conducción	<b>Conducción</b> bidireccional	<b>+3 años</b> de ejecución
<b>Apoyo a APR</b> últimas sanitarios rurales	<b>+500</b> trabajadores	<b>8 comunas</b> beneficiadas
<b>3 fases</b> de trabajo	<b>Alianza estratégica</b> MOP - Argentina - Esval	<b>+60 msnm</b> altura de elevación

Fuente: Memoria ESVAL 2021



# SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-18

## GOBIERNO CORPORATIVO

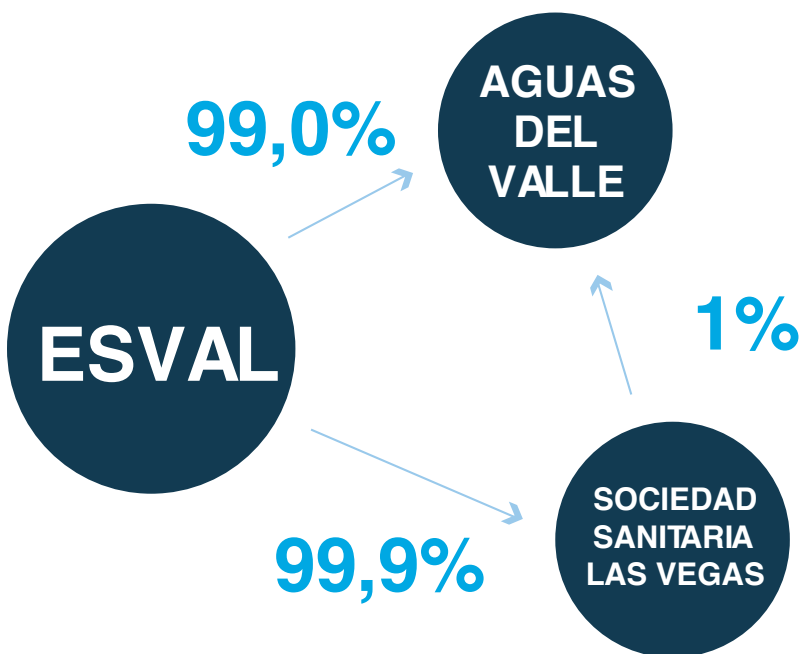
Somos una sociedad anónima abierta, constituida en 1989 por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el Fisco de Chile.

En diciembre de 1998, fuimos la primera sanitaria en abrirnos al proceso de incorporación de capital privado por medio de un proceso de licitación.

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

Para más información sobre nuestra historia y conformación accionaria, puede revisar nuestra página corporativa

[www.esval.cl](http://www.esval.cl)



## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-16

### 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

Eficiencia, Compromiso, Transparencia, Empatía.

## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-22

### DIRECTORIO, EJECUTIVOS Y EJECUTIVAS

El Directorio de nuestra empresa estuvo formado en 2021 por los y las siguientes profesionales:

01

#### JORGE LESSER GARCIA HUIDOBRO

Ingeniero Civil Industrial

Rut: 6.443.633-3

Cargo: Presidente (Titular)

Fecha de Inicio: 21 Diciembre 2015

05

#### MICHAEL NIGGLI

Ingeniero y Master en Ciencias Eléctricas

Rut: 48.121.218-9

Cargo: Director

Fecha de Inicio: 06 Marzo 2015

02

#### JUAN IGNACIO PAROT BECKER

Ingeniero Civil Industrial

Rut: 7.011.905-6

Cargo: Vicepresidente

Fecha de Inicio: 26 Agosto 2011

06

#### STACEY PURCELL

Bachelor of Commerce

Rut: Extranjero

Cargo: Director

Fecha de Inicio: 23 Agosto 2018

03

#### JUAN PABLO ARMAS MAC DONALD

Ingeniero Civil Industrial

Rut: 6.198.258-2

Cargo: Director

Fecha de Inicio: 29 Abril 2011

07

#### STEPHEN BEST

Bachelor of Business

Rut: Extranjero

Cargo: Administration

Fecha de Inicio: 27 Abril 2020

04

#### ALEJANDRO FERREIRO YAZIGI

Abogado

Rut: 6.362.223-0

Cargo: Director

Fecha de Inicio: 26 Julio 2011

08

#### OLGA BOTERO

Bachelor of Computer Science

Rut: 48.121.218-9

Cargo: Director

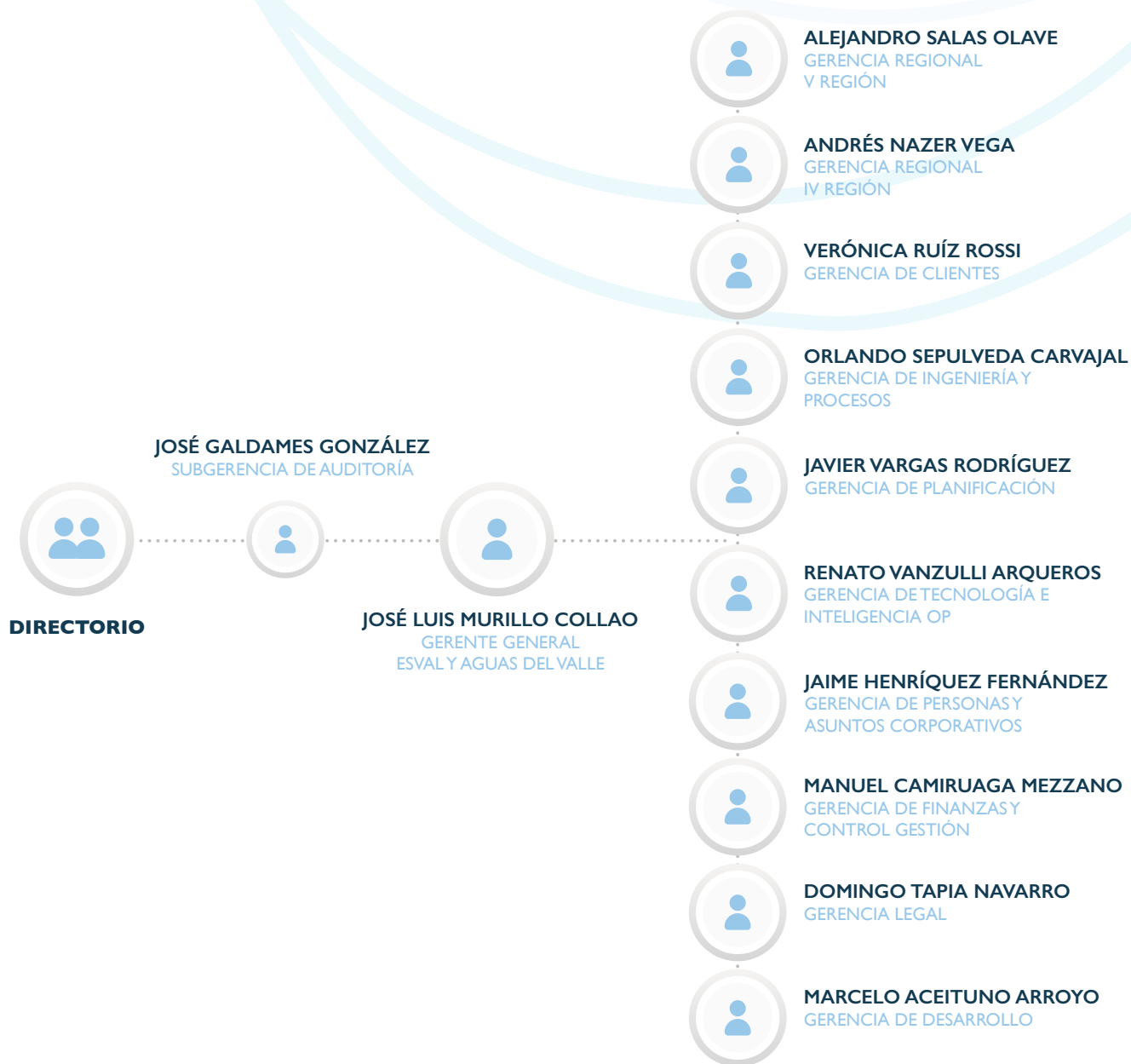
Fecha de Inicio: 14 Mayo 2020

## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-22

### ORGANIGRAMA 2021

Presentamos el organigrama de nuestra empresa y los ejecutivos y ejecutivas que ejercieron



## SOMOS CALIDAD DE VIDA

GRI 102-22

### EJECUTIVOS PRINCIPALES

#### GERENTE GENERAL



• **JOSE LUIS MURILLO COLLADO**

Rut: 21.133.842-3

Licenciado en Ciencias Económicas  
Nombramiento: 11 de marzo de 2013



• **ORLANDO ANDRES SEPULVEDA CARVAJAL**

Rut: 13.431.357-9

Ingeniero Civil Químico  
Nombramiento: 01 de mayo de 2019



• **ANDRÉS ANTONIO NAZER VEGA**

Rut: 9.589.983-8

Ingeniero Civil  
Nombramiento: 01 de abril de 2014



• **JAIME HENRIQUEZ FERNANDEZ**

Rut: 13.681.230-0

Ingeniero Comercial  
Nombramiento: 01 de junio de 2013



• **VERONICA RUIZ ROSSI**

Rut: 10.695.704-5

Ingeniero Civil Electrónica  
Nombramiento: 01 de abril de 2019



• **MANUEL ANTONIO CAMIRUAGA MEZZANO**

Rut: 10.515.631-6

Ingeniero Civil Industrial  
Nombramiento: 01 de abril de 2016



• **DOMINGO ANTONIO TAPIA NAVARRO**

Rut: 6.645.077-5

Abogado  
Nombramiento: 29 de febrero de 2000



• **HÉCTOR ALEJANDRO SALAS OLAVE**

Rut: 12.296.235-0

Ingeniero Mecánico  
Fecha inicio cargo: 01 de septiembre de 2020



• **JAVIER MARCELO VARGAS RODRIGUEZ**

Rut: 11.736.507-7

Ingeniero Civil Eléctrico  
Nombramiento: 01 de julio de 2015

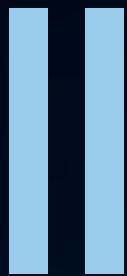


• **MARCELO ANDRES ACEITUNO ARROYO**

Rut: 10.612.259-8

Ingeniero Civil Eléctrico  
Nombramiento: 01 de marzo de 2019

# Capítulo



## NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI Gestión 2021: 102-15, 102-29, 102-30, 102-31



## NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15, 102-29, 102-30, 102-31

Nuestra organización camina de manera clara y decidida hacia el futuro, enfrentando los permanentes desafíos de la industria sanitaria, en particular, la sequía que ha provocado la escasez del recurso hídrico por más de una década en nuestra área de concesión.

La pandemia que afectó el mundo provocó un cambio en las prioridades durante los últimos dos años, aun así, continuamos trabajando con nuestra Planificación Estratégica 2019-2023, denominada Plan Apolo 23. Nuestros equipos debieron ajustar presupuestos, reprogramar hitos y planes de trabajo debido al Covid-19 y los nuevos escenarios.

Ello significó enfocarnos en las necesidades inmediatas de nuestros clientes, relacionadas con la protección de su salud y las medidas de higiene que involucraban contar con el suministro de agua de manera ininterrumpida; y con sus necesidades económicas, considerando que muchos bajaron sus ingresos o simplemente no pudieron trabajar debido al contagio.

A esto, sumamos la protección de nuestros colaboradores, en especial aquellos que continuaron con sus labores en terreno -ya que constituimos un servicio esencial- y quienes continuaron su labor en teletrabajo.

Con todas estas consideraciones, seguimos adelante con lo planificado y obtuvimos un promedio de 86% de avance en nuestro Plan “Apolo 23” 2019-2023.

En 2021 mantuvimos nuestras prioridades esenciales, sin embargo, seguimos avanzando en nuestra ruta, conservando el foco en mantener la calidad y continuidad del producto de manera sostenible.

### Definición de éxito al 2023 por foco



## NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 102-15, 102-29, 102-30, 102-31

En relación con cada uno de los focos o pilares estratégicos, los avances fueron los siguientes:

Cumplimiento de metas 2021	% de cumplimiento
<b>Estabilización de la operación</b>	79%
Satisfacción de clientes	86%
<b>Crecimiento en servicios no regulados</b>	85%
Eficiencia e Innovación	91%
<b>Organización de excelencia</b>	95%
Liderazgo en la Industria	80%

Fuente: ESVAL

### RESULTADOS POR PILARES

#### • Estabilidad de la operación

El cumplimiento de metas consideradas para este foco fue de un 79%

De las cinco iniciativas planteadas para este pilar para el año 2021, 4 de ellas se pudieron cumplir en con un promedio de avance de 80%, robusteciendo los procesos de la operación con especial énfasis en el aseguramiento del recurso hídrico.

#### • Satisfacción del cliente

El cumplimiento de este pilar llegó al 86%

Este foco cuenta con 7 iniciativas, la principal meta de este foco se centra en mejorar el nivel de satisfacción general de nuestros clientes, bajar la cantidad de reclamos por concepto de cobros y aumentar la satisfacción en el uso de los diferentes canales de atención.

#### • Crecimiento en servicios no regulados

El cumplimiento de este foco alcanzó el 85%.

Uno de los objetivos para este año fue posicionar a Esvál y Aguas del Valle como actores del desarrollo sostenible regional, asumiendo un rol activo en el acceso universal, la sostenibilidad y la resiliencia hídrica, para lo cual se ha trabajado, en fortalecer los procesos internos y el aumento de eficiencia en las líneas de negocios.

Los principales avances estuvieron asociados a los convenios de agua potable rural con el Ministerio de Obras Públicas (MOP) y cobros por convenios fuera del área de concesión.

#### • Eficiencia e innovación

El promedio de cumplimiento de este foco fue de un 91%.

Este pilar tiene como meta asegurar la eficiencia y fomentar la innovación en todas nuestras decisiones y actividades, considerando las sinergias con otras empresas del grupo. Para ello, se avanza en planes de eficiencia apalancado en la innovación, que a 2021 tuvieron un favorable avance, como es el caso del proyecto de Inteligencia Operacional que logró posicionarnos como la sanitaria con mayor tasa de sensores por kilómetro de red. Además del fortalecimiento de las iniciativas de eficiencia que han arrojado resultados favorables en los diferentes procesos de la Compañía.

#### • Organización de excelencia

El nivel de logro obtenido por este pilar fue de 95%.

Este foco cuenta con 5 metas, 3 de las cuales están cumplidas al 100%. En promedio tiene un avance de 87% entre las que destacan el excelente logro obtenido en la medición Great Place to Work en Chile, ocupando el lugar 15 entre las mejores empresas para trabajar.

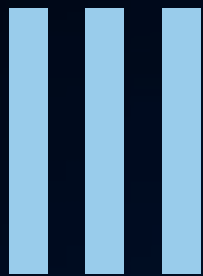
#### • Liderazgo en la industria

El porcentaje de cumplimiento en este foco fue de un 80%.

Para 2021 nos propusimos aumentar nuestro involucramiento en Andess y apalancar proyectos de robustez y accesibilidad universal, teniendo un compromiso de aporte a la comunidad más allá de nuestro ámbito de acción.



# Capítulo



## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI Gestión 2021: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47



## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI 102-44

Cada año implementamos diversas fórmulas para compartir 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, la manera en que enfrentamos estos desafíos y puedan compartir las expectativas que han puesto en nosotros.

Esas expectativas constituyen un insumo de relevancia para la confección de este informe, por ello, propiciamos dos instancias de consulta a partes interesadas para establecer aquellos temas que vamos a cubrir en cada ejercicio. Estas son:

### VALIDACIÓN DE TEMAS RELEVANTES:

Actividad que permite establecer, a través de la consulta persona a persona, aquellos temas que son relevantes para cada uno de ellos y que finalmente determinarán las materias que abordará nuestro Reporte de Sostenibilidad.

### PARTICIPACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DEL REPORTE:

Nuestro Gerente General presenta los principales contenidos del Reporte a los representantes de nuestros grupos de interés. Suele ser de forma presencial o telemática, dada la pandemia, como hicimos en ejercicio anterior. En la instancia se genera un diálogo con los asistentes.

Para el Reporte de Sostenibilidad 2021, mantuvimos el proceso de identificación de temas materiales del año pasado y agregamos tres ámbitos relevantes, relacionados con acciones realizadas para apoyar a nuestros clientes, comunidad y trabajadores a sortear las consecuencias que ha provocado la pandemia del Covid-19, tanto en lo sanitario como en lo económico.

Estos tres temas fueron:

• **A:**

Mantenimiento de la continuidad del suministro durante la pandemia.

• **B:**

Medidas de ayuda a clientes frente a la pandemia. Sin intereses, ni cortes por retrasos o no pago.

• **C:**

Sistema de teletrabajo y medidas de protección de trabajadores ante la pandemia.

## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI 102-44

Dichas materias las hemos considerado de la mayor relevancia para 2021 con la más alta calificación de acuerdo con el interés e impacto reflejado en fuentes secundarias. Es así como la cantidad de temas abordados en el presente informe pasó de 23 a 26 en coherencia con la coyuntura de este año.

**La identificación de temas materiales se realizó en las siguientes etapas:**



## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI 102-44

### I.- ESTUDIO DE DOCUMENTOS INTERNOS Y TEMAS MATERIALES ANTERIORES:

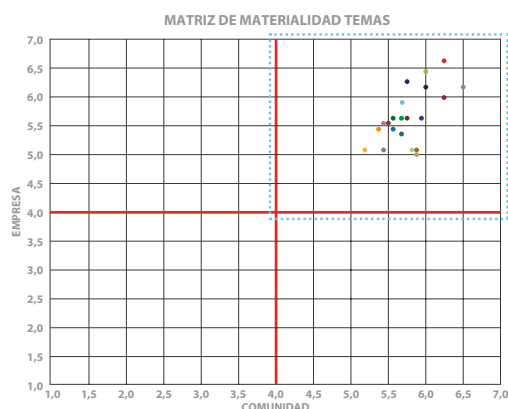
Revisión de documentos como memorias financieras, reportes anteriores, hojas de ruta, políticas y procedimientos internos, estudios de percepción, publicaciones internas, reportes de prensa, y otros informes del sector sanitario nacional e internacional, con el fin de ratificar, de identificar temas nuevos o eliminar aquellos temas incluidos en el ejercicio anterior.

### II.- INCLUSIÓN DE TEMAS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA PANDEMIA 2021

Luego de la revisión anterior se lograron identificar tres temas relevantes relacionados con la gestión de la empresa para abordar las consecuencias de la pandemia que azotó al mundo durante el periodo que cubre el reporte.

### III.- REVISIÓN DE ALINEAMIENTO A LA NUEVA PLANIFICACIÓN

Estratégica 2019-2023 y a Indicadores GRESB: Ratificamos que nuestra lista de temas materiales mantuviera su alineamiento a la planificación estratégica y a los estándares Gresb, 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.

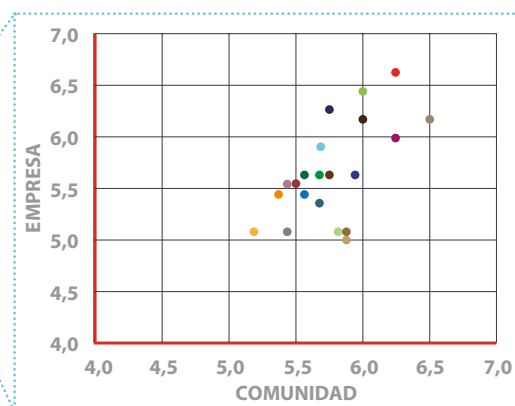
### V.- VALIDACIÓN:

Para el año 2021 mantuvimos el proceso de materialidad realizado el año anterior.

### RESULTADOS

De acuerdo con la metodología, los temas ubicados en el Cuadrante I son los de mayor impacto e interés. Estos son aquellos en los cuales toda organización debe centrar el grueso de sus recursos materiales y humanos para avanzar hacia la sostenibilidad.

La imagen muestra la ubicación de nuestros temas materiales:



## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI 102-44, 102-47

De acuerdo al proceso de materialidad que mantuvimos desde el reporte anterior, los resultados fueron:

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

## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI 102-40, 102-42, 102-43

### PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Esvál atendemos las opiniones y las percepciones de nuestros grupos de interés, especialmente, de la comunidad y clientes ya que son el centro de nuestra misión como organización. También son fundamentales nuestros trabajadores, quienes aportan diariamente a la construcción de un entorno laboral sano.

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



## NUESTROS TEMAS RELEVANTES DE 2021

GRI 102-40, 102-42, 102-43

Sabemos la importancia de mantener los lazos con cada uno de ellos, por lo que privilegiamos la conversación directa, utilizando también los medios tecnológicos, especialmente en 2021.

Este Reporte de Sostenibilidad, además de ser un instrumento de gestión, es una eficaz herramienta de comunicación con nuestros stakeholders. En este informe, damos a conocer de manera clara nuestros avances y retrocesos, nuestras metas y nuestros logros y buscamos generar un diálogo franco con nuestros lectores.

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

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

# Capítulo IV

## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI Gestión 2021: 102-15, 102-17, 102-29, 102-30, 102-31, 201-2,  
205-1, 205-2, 205-3, 413-1, 102-30, 102-16,  
102-17, 205, 205-1, 205-2, 205-3





## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

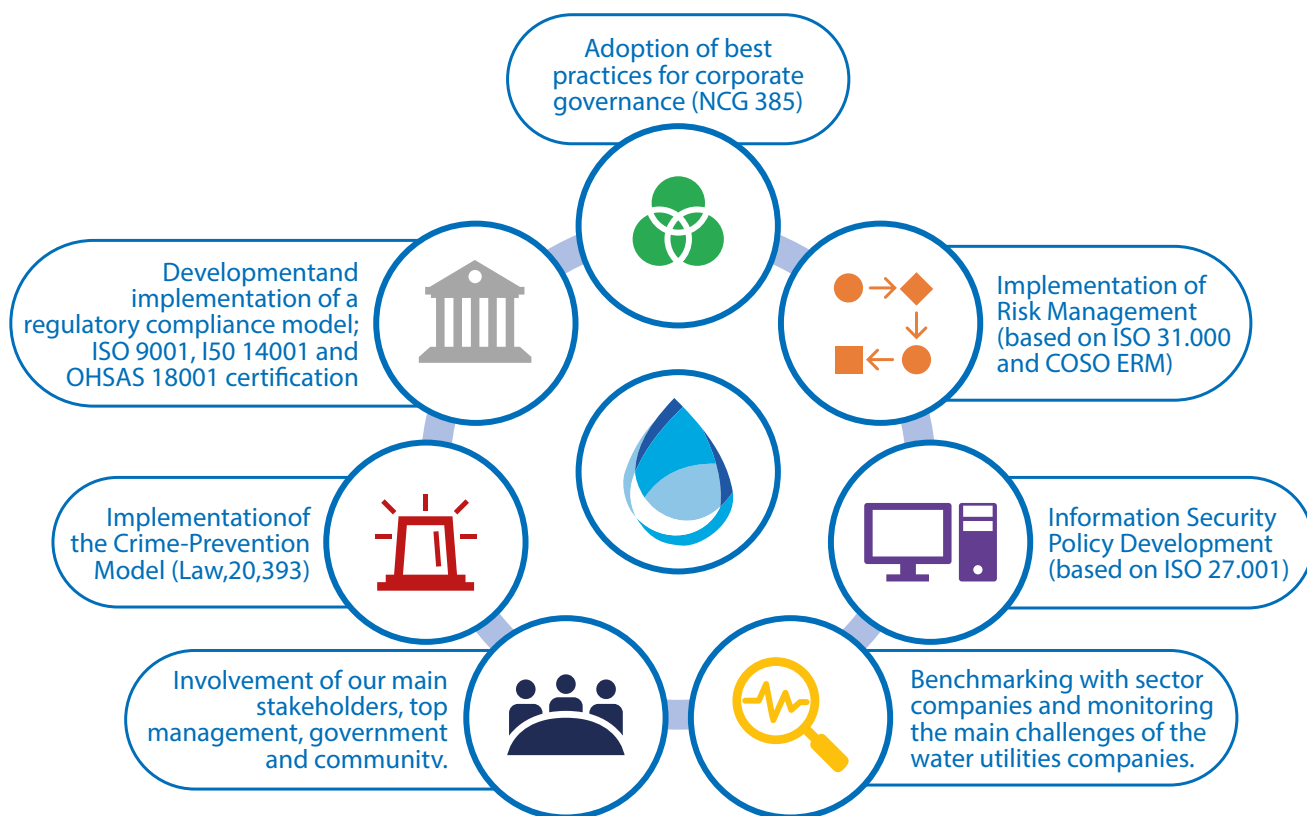
GRI 102-30

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

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

- Gobierno Corporativo: Tiene relación con la toma de decisiones estratégicas, probidad, alianzas, liderazgo, entre otros.
- Social: Asociado a clientes, comunidad, trabajadores y contratistas.
- Medioambiental: Cuidado del entorno, nuestros procesos, uso de materiales, energía y biodiversidad.

### Risk management strengthens our Corporate Governance



## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 102-15, 102-29, 102-30, 102-31

### PRINCIPALES OPORTUNIDADES, RIESGOS E IMPACTOS DE LA INDUSTRIA SANITARIA

La industria sanitaria chilena presenta alta cobertura y cumplimiento de la misión que le es encomendada a través del modelo de concesiones chileno. En la Región de Valparaíso, durante 2021, atendimos sobre el 99, 9% de la población urbana, lo que significa que prácticamente todas y todos los habitantes de esta zona cuentan con servicio de agua potable en sus casas.

Ello se traduce en calidad de vida y saneamiento para los ciudadanos, constituyendo este, el principal impacto positivo de nuestra operación.

Desde el 2014 venimos analizando los principales riesgos y desafíos de la industria a través de un completo plan de análisis y detección de riesgos, que se ha ido fortaleciendo en las nuevas planificaciones estratégicas.

El 2020, todo el planeta fue afectado por un fenómeno que muy pocos tenían considerado como una amenaza en sus análisis: la pandemia del Coronavirus, cuyo contagio ha provocado la muerte de millones de personas en todo el mundo.

De hecho, este fenómeno nos obligó a **levantar pandemia** como un riesgo que no estaba considerado en nuestros análisis y desarrollar un plan de gestión para abordarla. Tuvimos que focalizarnos en tareas prioritarias para la mantención de la salud de nuestros clientes y también de nuestros trabajadores, pero seguimos monitoreando y gestionando los potenciales riesgos levantados en anteriores planificaciones estratégicas, especialmente porque, en estas condiciones, fue más importante que nunca garantizar la mantención del suministro de agua potable en los hogares de todos nuestros clientes. Este plan de gestión, instaurado ese año, permanece sin fecha de término confirmada

### GESTIÓN Y MONITOREO DE RIESGOS DE GOBIERNO, SOCIALES Y AMBIENTALES

Contamos con un Modelo de Gestión de Riesgos y un Modelo de Gestión de Crisis que nos permitió estar a la altura del desafío planteado por el Coronavirus, desplegando planes de acción como:

- La activación temprana del trabajo a distancia;
- El desarrollo de protocolos y manuales, definición y entrenamiento de personal de back-up para cargos críticos;
- El acondicionamiento de oficinas de atención de clientes y entrega de elementos de protección personal (EPP);
- La identificación de personal con factores de riesgo;
- Planes especiales para el apoyo de clientes y Pymes locales;
- Seguimiento periódico por parte de la plana ejecutiva a la evolución del evento de riesgo y;
- Capacitaciones para el teletrabajo seguro, entre otros.

Estas acciones nos permitieron seguir entregando nuestro servicio a los clientes y la comunidad con total normalidad pese a la contingencia sanitaria.

### GESTIÓN DE PROCESOS

La gestión de procesos aporta una visión global de cómo la Compañía capta, genera y distribuye valor para sus distintas partes interesadas, bajo un enfoque horizontal, lo que asegura que los departamentos se comuniquen de forma efectiva para la consecución de un mismo objetivo, evitando la aparición de silos funcionales.

El levantamiento de procesos nos permite mantener una gestión documental vigente y actualizada, alineada con la planificación estratégica, la gestión de riesgos y el sistema integrado de gestión.

Durante 2021 la Compañía entrenó a un equipo multidisciplinario en la metodología Lean-Kaizen, los cuales liderarán los proyectos de mejora de procesos en sus áreas, lo anterior se traducirá en eficiencias y sinergias transversales para toda la cadena de valor de la Compañía.

### CERTIFICACIÓN TRI-NORMA

## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 102-15, 102-17, 102-29, 102-30, 102-31

Como compañía continuamos con una gestión documental alineada con el levantamiento de procesos, mejoramos nuestro plan de auditorías y de gestión de hallazgos y mantuvimos en constante actualización nuestros documentos, matrices y registros.

En 2021 cumplimos 15 años con nuestro sistema integrado de gestión y superamos con éxito la auditoría externa de seguimiento que da vigencia a nuestras certificaciones en las normas ISO 9.001:2015 (Calidad), ISO 14.001:2015 (Medioambiente) e ISO 45.001:2018 (Seguridad y Salud Ocupacional) hasta julio de 2023.

También en 2021, entrenamos al equipo de auditores internos de la Compañía en las últimas versiones de las normas, con el objetivo de potenciar el desarrollo de las auditorías y mantener una gestión actualizada.

La base de nuestro sistema integrado de gestión es el pensamiento basado en riesgo, con enfoque en el cliente y los procesos. Por tal razón, anualmente generamos un plan de auditorías internas para verificar el cumplimiento irrestricto de las normas, lo que nos ha permitido robustecer los procesos operacionales y mantener una cultura de excelencia. Todos los hallazgos realizados en los procesos de auditoría, reciben una gestión activa, transversal e integrada por medio de nuestra plataforma corporativa.

### GESTIÓN DE RIESGOS

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

El ámbito de aplicación de la gestión de riesgos puede ser a nivel corporativo, operacional de programa o proyecto. Para el caso de nuestra Compañía, es parte integral de la estructura, las operaciones y los procesos de la organización, con una participación transversal de todos sus miembros, desde la alta dirección hasta los encargados de planta.

Nuestra Compañía realiza gestión activa sobre tres tipos de eventos de riesgo:

- Financiero: se consideran los riesgos de liquidez, crédito y mercado.
- Operacional: se contemplan todos aquellos eventos inherentes al sector sanitario, atinentes a la operación diaria de la Compañía. Estos guardan una estrecha relación con los procesos, la infraestructura, las personas y sistemas internos.
- Estratégico: corresponden a riesgos de alto nivel cuya gestión involucra a la plana ejecutiva, estos están asociados a eventos que potencialmente pueden dañar la reputación de la Compañía, comprometer su modelo de negocio y/o potencialmente afectar su sustentabilidad. También se incluyen riesgos que dificulten la consecución de los objetivos definidos en la estrategia corporativa.

Gracias a nuestras prácticas de gobierno corporativo y a un modelo de gestión de riesgos robusto que considera ocho tipos de impacto, entre ellos el de medio ambiente y comunidad, hemos obtenido por segundo año consecutivo el primer lugar entre las empresas sanitarias de América en la evaluación GRESB.

### CONDUCTA ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Fomentamos una cultura organizacional basada en valores que busca el beneficio de cada uno de los miembros de nuestra empresa, clientes, contratistas, proveedores y todos aquellos que son parte de nuestra operación.

Valores como el compromiso, la eficiencia, la transparencia y la empatía forman parte fundamental de nuestro quehacer diario.

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 sistema integral, ambos asociados a una estructura de actividades enfocadas en la prevención, en la detección y respuesta, manteniendo un monitoreo

## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 102-17, 205-1, 205-2

constante en función de los procedimientos y actividades anticorrupción preestablecidas como parte de dicho sistema.

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 2021, recibimos 16 denuncias a través de las plataformas dispuesta para ello, las que tienen relación con diversas materias. Cada una de ellas fueron investigadas y resueltas de acuerdo a los procedimientos vigentes del sistema de Gestión ética. Este número representa una considerable baja a las denuncias recibidas en el año 2020, que fueron de 28, lo que significa un avance en las capacitaciones y difusiones realizadas el último año en torno a este sistema.

Las comunicaciones y sanciones a los involucrados se realizaron de acuerdo con lo establecido en 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.

Para efectuar denuncias, se dispone de diferentes canales. Estos son:

- Plataforma de Integridad Corporativa: <https://esval-aguasdellave.integridadcorporativa.cl/>
- Línea telefónica 32-2209154
- Presencial con el Encargado de prevención de delitos y ética.

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

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

### RECERTIFICACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DEL DELITOS

En la compañía contamos con un Modelo de Prevención de Delitos certificado hasta abril del año 2023, que deja de manifiesto nuestro compromiso para prevenir, detectar y corregir la comisión de delito. Del mismo modo, disponemos de un manual y un programa de monitoreo de los elementos del modelo y de difusión de este. Lo anterior, contempla revisiones trimestrales a diferentes materias y capacitación y difusión durante todo el año.

Para el mantenimiento del Modelo, se han generado las siguientes actividades de prevención, detección y respuesta, tales como:

- Auditorías trimestrales a elementos del modelo
- Charlas relacionadas con los elementos del Modelo
- Difusión de procedimientos e instructivos asociados a al Modelo
- Monitoreo de nuevos delitos incorporados a la Ley 20.393 y sus impactos.

A través del Barómetro Empresarial, medimos cada año el nivel de la cultura ética y de integridad en las organizaciones, lo cual permite identificar las áreas de oportunidad para avanzar en materias de transparencia y conducta ética y, asimismo, compartir y adoptar las mejores prácticas en materia de integridad que existen en el mercado, incorporando además aspectos asociados al Modelo de Prevención de Delitos.

En la medición realizada en el año 2021 obtuvimos una calificación del 80%, representando un salto de cinco puntos más respecto a la medición del año anterior (que fue de un 75%). Los aspectos más destacados de la medición tienen relación con la adecuada comunicación de valores definidos por la organización y la participación en capacitaciones relacionadas con ética e integridad.

### COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

Durante el año 2021 se reforzó el Modelo de Prevención de Delitos a través de una cápsula formativa disponible para el 100% de la organización, incorporada en el portal de

## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 205-3

la academia de capacitación de la compañía. Además, se realizó una nueva entrega del Código de conducta ética a la totalidad de la compañía. Del mismo modo, a través del proceso de contratación y por medio del área de Compras, se efectuó difusión a los proveedores y contratistas sobre los elementos del Modelo de prevención de delitos, algo que nos habíamos comprometido en el reporte anterior.

### FORMACIÓN EN ANTICORRUPCIÓN

Los y las integrantes del Directorio y ejecutivos reciben, de manera permanente, difusión y comunicación de aquellos aspectos asociados al Sistema de Gestión Ética, a través de las sesiones del directorio y por parte del Comité de Auditoría.

En cuanto a los y las trabajadoras, durante el año 2021 se efectuaron 2 talleres de difusión asociados a temas de ética y al Modelo de Prevención de Delitos, capacitando y actualizando a un 67% del total de trabajadores y trabajadoras.

### CASOS DE CORRUPCIÓN

En el 2021 no se identificaron casos de corrupción en nuestra Compañía, lo que refleja el ímpetu de la organización, disminuyendo en comparación al año anterior, donde se registraron dos casos.

### INVERSIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO Y LA SEQUÍA

Uno de los principales desafíos que venimos enfrentando desde hace más de una década, es el cambio climático.

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 2021, la falta de lluvias continúa afectando a gran parte del país.

“En el año 2021, las precipitaciones continuaron siendo deficitarias en casi la totalidad del país, extendiendo otro año más de la “mega-sequía”, destacado por ser uno de los más secos en precipitaciones en Ovalle y Peñuelas.

### CAUDALES

En 2021, todos los caudales disminuyeron principalmente por la falta de lluvias o lo escaso de ellas, aumentando sólo en algunos ríos ente las regiones Metropolitana y O’Higgins, principalmente por los deshielos producidos por las altas temperaturas que se han presentado en esas zonas. Sin embargo, los caudales de todos los ríos continuaron estando por debajo de sus promedios, con la sola excepción del río Paine en la región de Magallanes. En nuestra región, los ríos ubicados en la parte norte tienen los caudales más bajos de los últimos 30 años. En el resto del país los caudales estuvieron por sobre o muy cercanos a los mínimos (DGA, diciembre 2021).

### EMBALSES

A diciembre de 2021 los embalses, en promedio, disminuyeron sus volúmenes, siendo mayor en los grupos de embalses dedicados al riego.

En términos globales, los embalses presentan un déficit de volumen con respecto a sus promedios de un 24.3%. El déficit más significativo corresponde a los embalses mixtos con un 47.9% y los dedicados solo al Riego con un 44.8%, representando, los primeros, un 55% del volumen promedio total. Los embalses destinados al Agua Potable tienen un déficit de un 21.0% y los embalses dedicados a la Generación son los únicos que tienen un superávit de un 9.6%. Actualmente el almacenamiento global corresponde a solo un 42.4% de la capacidad total (DGA, diciembre 2021).

### AGUAS SUBTERRÁNEAS

En la región de Valparaíso, en el río Petorca se observó un nivel estable y con pozos secos. En el río Ligua se observan fluctuaciones, con recuperaciones en temporada de invierno, las que cada año han sido menores en magnitud. En la cuenca del río Aconcagua, la tendencia de los niveles continuaron al descenso a una tasa de 1.5 m/año (DGA, diciembre 2021).

## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 201-2

### 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 de las velocidades de escurrimiento, con el consiguiente fenómeno del “apostamiento”.

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

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

### INVERSIONES

A pesar del contexto de pandemia y crisis hídrica, durante 2021, seguimos dando continuidad al desarrollo de proyectos de gran envergadura que dotan de resiliencia y fortaleza a nuestros sistemas.

Ante el escenario de escasez hídrica hemos invertido MM \$22.581 en 2021, explorando nuevas fuentes hídricas a través de las distintas cuencas, habilitando un sistema productivo en San Antonio, y conducciones que permiten la interconexión de embalses a sistemas productivos existentes, destacando el tramo que va del embalse Los Aromos a Concón, con el objetivo de asegurar el abastecimiento y garantizar la continuidad y calidad del suministro a nuestros usuarios.

Durante 2021 se invirtió en renovación, ampliación y mejoramiento de redes un monto de MM \$17.701, infraestructura vital que nos permite entregar el recurso de manera continua en el área de concesión. Al mismo tiempo se registraron inversiones por MM \$11.663 en plantas y estanques continuando con un robusto equipamiento de respaldo eléctrico que garantizará continuidad en el servicio. Además, es importante destacar el avance de la ampliación de la planta de tratamiento de Placilla, la cual tiene por objetivo satisfacer la demanda proyectada en el área de concesión en un contexto respetuoso con el medio ambiente.

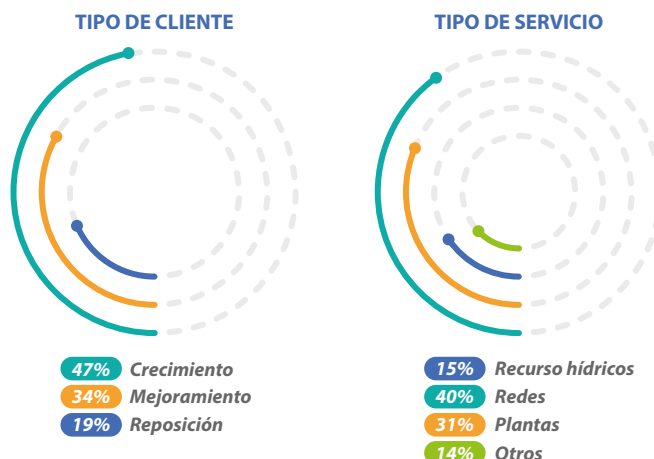
Inversión por etapas	Montos 2021 (M\$)	%
Distribución	12.391	22%
Producción	27.302	48%
Recolección	8.347	15%
Tratamiento y Disposición	5.259	9%
Otros	3.905	7%

### PLAN DE INVERSIONES 2021-2025

Las inversiones comprometidas con Superintendencia (plan de desarrollo) alcanzan los CLP 165 mil millones para el período 2022 – 2026.

Las inversiones proyectadas estarán destinadas principalmente a:

- **Renovación de Redes de Agua Potable y Aguas Servidas.**
- **Exploración y explotación de nuevas fuentes hídricas.**
- **Modificación de Macro Conducciones para Agua Potable y Aguas Servidas, relacionadas a la extensión de metro Quillota – La Calera.**
- **Proyecto de Macro distribución de Valparaíso.**
- **Mejoramiento en Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Loma Larga.**



## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 201-2, 413-1

### IMPACTOS DE LAS INVERSIONES

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

### Proyectos de desarrollo regional:

Nombre del proyecto	Descripción del Proyecto	Inversión
<b>Puesta en marcha de conducción reversible Los Aromos-Concón.</b>	<p>Iniciamos la operación de la mega obra de ingeniería que conecta en forma directa nuestra planta de producción de Concón con el embalse Los Aromos, a través de una conducción de 12 kilómetros.</p> <p>La iniciativa se ejecutó en tres fases, permitiendo recargar el embalse en sentido inverso durante los meses de invierno. Este proyecto beneficia directamente a más de 1 millón de habitantes de la Región, brindándoles seguridad hídrica por los próximos años.</p>	<p>Fase 3 (reversibilidad): \$7.900 millones, aproximadamente.</p> <p>Inversión total del proyecto: más de \$28.000 millones.</p>
<b>Conducción Romeral</b>	<p>Instalación de tubería de 8 kilómetros, desde los pozos de Esval ubicados en el límite de las comunas de Llay Llay e Hijuelas hasta la bocatoma del canal Waddington, con una capacidad para transportar hasta 1.980 l/s.</p> <p>Este sistema permite un traslado de agua más eficiente para la recarga del embalse Los Aromos, principal reserva hídrica de la Región, ya que se conduce sin filtraciones en el trayecto.</p>	<p>El proyecto tuvo una inversión que bordea los \$5 mil millones.</p>
<b>Inicio ampliación PTAS Placilla de Peñuelas</b>	<p>Obras de refuerzo del sistema de tratamiento en la localidad de Placilla de Peñuelas y el sector de Curauma (en Valparaíso).</p> <p>Permitirá contar con mayor capacidad para modernizar nuestros procesos y garantizar el óptimo tratamiento de las aguas servidas, resguardando el medioambiente. La obra considera una planta elevadora, sistema de aireación extendida y de flujo continuo, reactores biológicos, sedimentadores, biofiltro, entre otros elementos, incorporando tecnología de punta.</p> <p>Beneficia a más de 15 mil hogares, estimándose en cerca de 80 mil habitantes beneficiados en los próximos años.</p>	<p>Más de \$9.130 millones invertidos en este proyecto, que tiene fecha de entrega para fines de 2022.</p>

## ESTABILIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

GRI 102-16, 102-17, 205, 205-1, 205-2, 205-3

### NUESTROS VALORES APLICADOS EN EL DÍA A DÍA

- Compromiso con todos nuestros grupos de interés, en especial, con clientes y la comunidad, en el cumplimiento de nuestro trabajo.
- Eficiencia, a través de la ejecución de nuestras labores, previniendo situaciones complejas para que siempre haya suministro.
- Transparencia, en nuestras comunicaciones con nuestros grupos de interés.
- 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 a colaboradores. Cualquier miembro de nuestra organización lo puede consultaren el caso de que tenga alguna duda.





# Capítulo V

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI Gestión 2021: 416-I

**3** SALUD Y BIENESTAR



**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD



**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

Somos una empresa enfocada al cliente, su satisfacción es nuestro norte. Por ello, lo primero que hicimos al comenzar este año fue desarrollar una serie de medidas considerando el contexto al que nos estábamos enfrentando. Es así como, durante el 2021, desarrollamos un plan para asegurar que el suministro de agua potable se mantuviera estable en el 100% de nuestra área de concesión y que todas las familias tuvieran agua, independiente de la situación de pago que tuvieran con nuestra empresa.

Debido a la pandemia mundial del Covid-19, este ha sido un periodo sumamente desafiante como organización y para la comunidad. Muchos de nuestros clientes tuvieron bajas en sus ingresos o quedaron sin ellos, enfrentándose a la incertidumbre de no poder pagar las cuentas de agua y la preocupación de poder tener cortes por impago, en un escenario donde el agua es fundamental para cuidar la higiene y evitar la propagación del virus.

### Los hitos principales de este plan fueron:

**A)** Junto con la Asociación Nacional de Empresas Sanitarias (Andess), anunciamos el Plan de Ayuda Covid-19, garantizando el servicio de agua potable para todas las personas de la región, cuyos beneficios fueron posteriormente confirmados por la Ley 21.423 del 11 de febrero 2022. Los principales beneficios que tuvo este plan fueron:

- Suspensión de cortes de suministros por no pago.
- Facilidades de pago a personas afectadas económicamente a raíz de la pandemia.
- Re-postulación al subsidio de Agua Potable por parte de la sanitaria a beneficios vencidos por 3 años.
- Postulación de clientes nuevos al beneficio de subsidio de Agua Potable.
- Suspensión de aplicación de multas a retrasos en las cuentas, clientes sociales.
- Se retoma contacto en terreno con los clientes para ofrecer soluciones a su situación de morosidad.
- Se mantienen protocolos de contacto telefónico con clientes morosos para buscar soluciones a sus deudas en pandemia o antes de la pandemia.
- Fortalecimiento de canales de atención remotos, para que nuestros clientes puedan cuidarse en sus hogares evitando salir.
- Habilitación línea 800 para consultas y beneficios Covid.

**B)** Plataforma especial en nuestra página web, para que los clientes en situación vulnerable accedieran a los beneficios de la Ley 21.423.

**C)** Plan Especial de Apoyo a Pymes, que permitió postergar el pago de la cuenta de agua potable a los pequeños emprendimientos.

A diciembre del año 2021 se aprobaron estos beneficios a más de 3.733 clientes.

## SEGUIMOS MEJORANDO

En 2021 continuamos gestionando y monitoreando los riesgos potenciales de operación, con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio, asegurando el suministro de agua potable durante los 365 del año.

Los principales riesgos operacionales son:

- Déficit Hídrico que impida el normal funcionamiento de la operación.
- Rotura de grandes conducciones de agua potable.
- Derrame de aguas servidas que afecten al borde costero.

Para controlar estos potenciales riesgos, tenemos planes de mejoramiento, programas preventivos y protocolos que funcionan de manera permanente durante el año, además de nuestros planes de inversión, gracias a los cuales llevamos adelante obras que permitieron que miles de personas tengan acceso al agua potable.

De la misma manera, continuamos desarrollando nuestros proyectos tecnológicos que permitieron obtener en tiempo real información sobre problemas, cortes o fallas en las cañerías. Así también, atendimos emergencias o rebases, mantuvimos un flujo de información con nuestros clientes en tiempo real, entre otras actividades.

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

### SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La coyuntura no fue motivo para dejar de escuchar a nuestros clientes. Por el contrario, en este período más que nunca debíamos saber si las medidas que estábamos aplicando eran correctas y suficientes para contribuir a mitigar la situación que estábamos enfrentando como población.

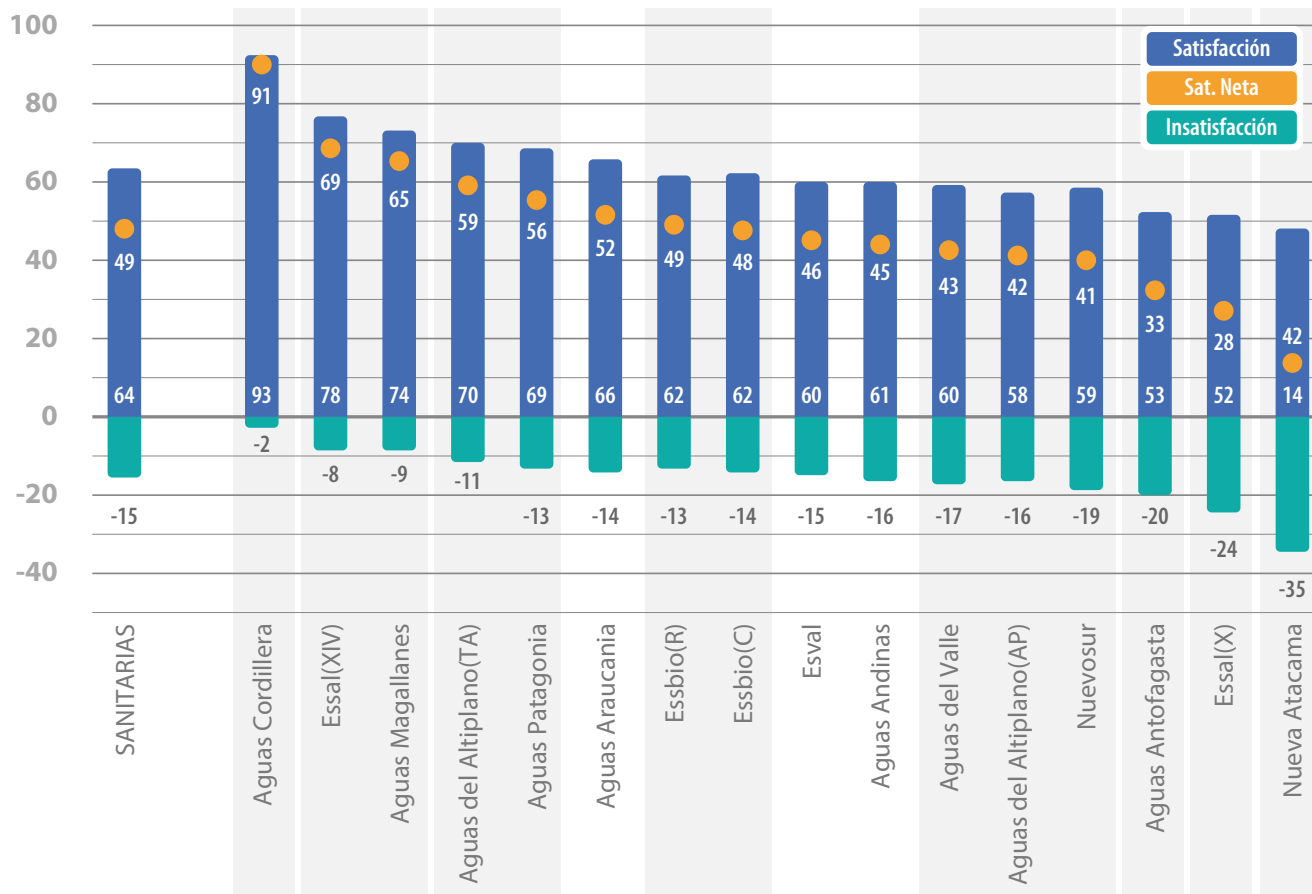
A través de distintos instrumentos estamos monitoreando permanentemente el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Para 2021 teníamos dos metas por cumplir: subir nuestra puntuación en la Encuesta de Satisfacción Praxis y en la Satisfacción Personal de Contacto (PEC).

En relación con la primera, obtuvimos 52 puntos de satisfacción neta, un incremento de 7 puntos respecto del año anterior.

En cuanto a la Encuesta PEC obtuvimos 44,5 puntos, que representa un aumento de casi 9 puntos en la satisfacción del cliente con el empleado de primera línea. Este resultado, se debió, entre otros factores, a la entrega de mejores herramientas para la atención al cliente con el fin de optimizar los servicios que se requieren para tal efecto.

### Satisfacción general por marca

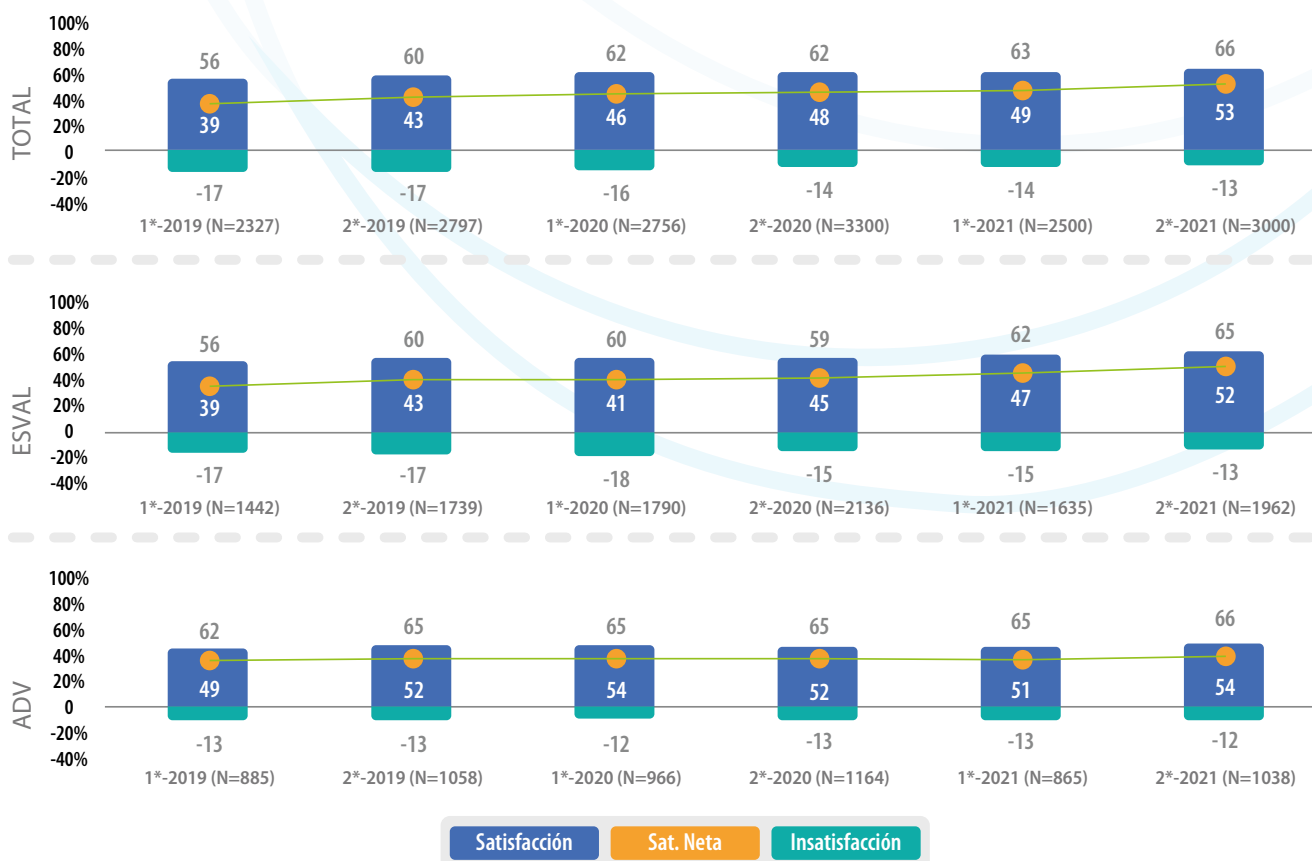
En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con...?



## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

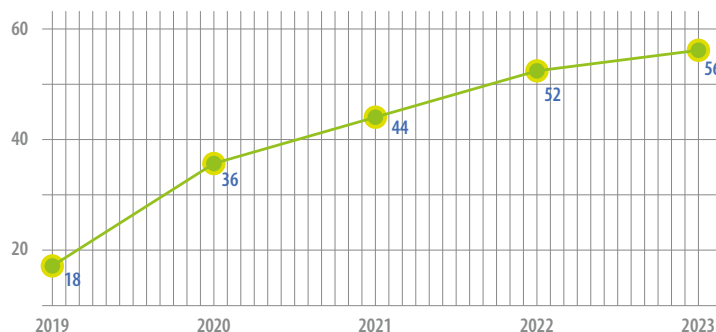
### comparativo satisfacción global evolutivo



\*Resultados Anuales Satisfacción Global 2021

A continuación, los resultados obtenidos en 2021 y los resultados de éxito considerados en nuestra planificación estratégica para 2023:

### Satisfacción del personal en contacto (PEC)



Fuente: Esvál

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

### ENCUESTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

En la Encuesta de Percepción de Usuarios que realiza la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) nos posicionamos en el séptimo lugar en satisfacción de clientes dentro de las 24 sanitarias evaluadas y segundo lugar entre las medianas y grandes empresas.

#### Satisfacción: Ranking Empresas Sanitarias

“Nota a empresa que brinda el servicio (...)” (Anterior a recorrido por experiencias; en marco de comparación con otras empresas)



\* SISS, Versión 2021

De acuerdo con los expertos que aplicaron la herramienta, a partir de este estudio cabe concluir una clara mejora en la satisfacción usuaria desde 2017 -2021, con un aumento del 5.8%. Nosotros mantuvimos una tendencia al alza en la evaluación de nuestros clientes, mejorando la satisfacción neta de 36 puntos netos a 39, 45 y 50 puntos netos en las versiones 2018, 2019, 2020 y 2021 respectivamente.

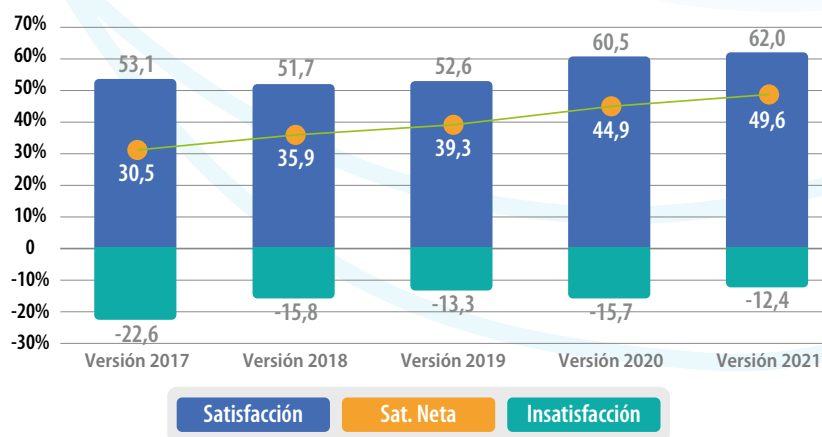
De acuerdo con el estudio, esta alza sostenida podría estar justificada por la alta satisfacción con los procesos de pago, reanudación tras el corte, lectura del medidor, reparto de boletas y con la resolución de problemas, que se ven como aspectos a mantener o fortalezas en el estudio.

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

EL AUMENTO DE LA SATISFACCIÓN SE EVIDENCIA EN EL SIGUIENTE GRÁFICO:

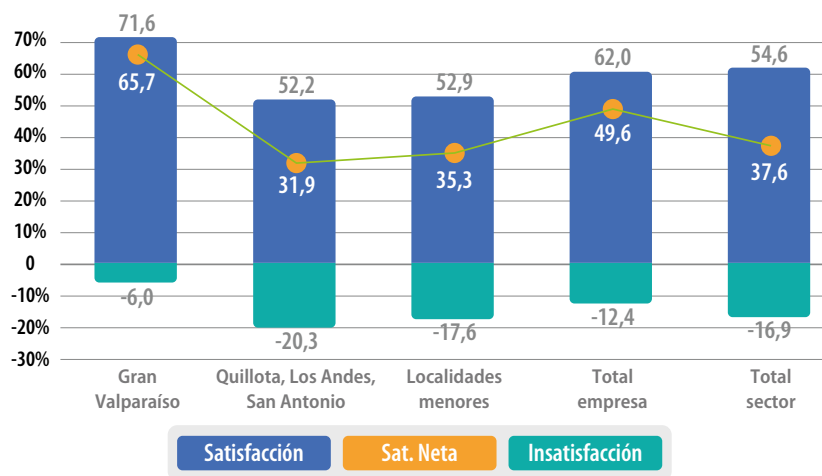
### ESVAL: Satisfacción clientes empresas sanitarias evolución 2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021



La satisfacción de los clientes de ESVAL, crece de manera sistemática durante toda la serie.  
Fuente: SISS

La valoración que los clientes hacen de nuestra empresa es fluctuante. En esta versión, las evaluaciones relativamente más bajas se localizan en Quillota, Los Andes y San Antonio como en las localidades menores; y la mayor fortaleza, en cambio, se encuentra en el Gran Valparaíso y localidades menores, tal como lo muestra el siguiente gráfico:

### Satisfacción General, Según Substratos



Fuente: SISS

La valoración de los clientes hacen de ESVAL es fluctuante. En esta versión, las mejores calificaciones se concentran en el Gran Valparaíso

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

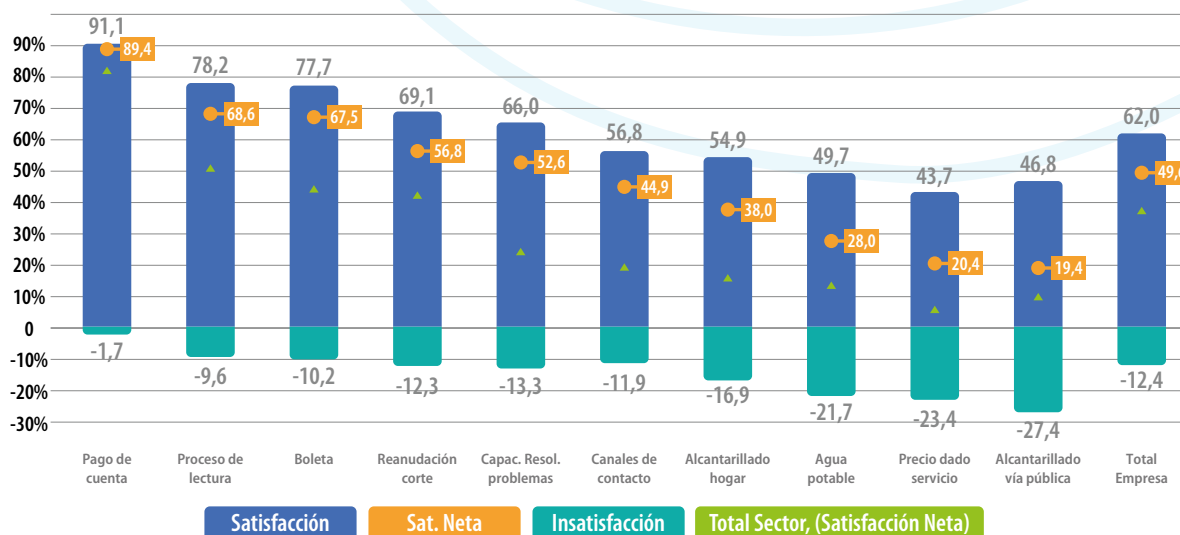
GRI 416-I

En el ranking de dimensiones, la evaluación del agua se ubica por sobre los niveles a la estadística nacional.

Los aspectos en los que la satisfacción está por encima de la asociada al sector industrial son pago de cuentas, boleta, y alcantarillado en el hogar, la capacidad de resolución de problemas y el funcionamiento de los canales de contacto.

Las categorías “precio dado servicio” y “alcantarillado vía pública” se ubican en los últimos puestos, desplazando a “precio – calidad”. En todos los casos, la distancia con el estadígrafo nacional es amplia y a favor de Esva. tal como lo muestra el siguiente gráfico:

### ESVAL: Satisfacción con dimensiones de calidad de servicio



Fuente: SISS

El ranking de dimensiones mantiene en el último lugar del ranking al alcantarillado en la vía pública, desplazando incluso a precio-calidad. En todos los casos, la distancia con el estadígrafo nacional es amplia y a favor de ESVAL. Las mayores brechas a favor se localizan en aspectos de gestión de importancia: la capacidad de resolución de problemas en tiempo y forma adecuados (28.2%) y los canales de contacto (25.4%).

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

En el tema de alcantarillado, nos ubicamos en el sexto lugar entre las 24 empresas evaluadas y en el primer lugar entre las empresas medianas y grandes, como demuestra el siguiente gráfico.

### Satisfacción calidad servicio alcantarillado en el hogar: ranking de empresas

PI0: “Considerando todas las características (...) ¿qué nota global le pondría al servicio de alcantarillado que le proporciona la empresa sanitaria en su hogar?”



Fuente: SISS



## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

GRI 416-I

### PROGRAMAS PARA NUESTROS CLIENTES Y LA COMUNIDAD

Nuestros clientes son a la vez nuestra comunidad. Ellos son quienes reciben nuestro servicio de agua potable y alcantarillado a diario, por lo tanto, cumplir sus expectativas es nuestra misión principal.

En pandemia, la tecnología nos ayudó a mantenerlos al día sobre nuestro Plan de Apoyo Covid-19, nuestras inversiones para seguir mejorando el servicio, resolver sus dudas y coordinarnos en emergencias.

A través de nuestro equipo de Entorno y Comunidad mantuvimos el contacto con las principales organizaciones del 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 a través de reuniones ampliadas, talleres con dirigentes, reuniones informativas y de solución de requerimientos vía remota, habilitación de línea telefónica directa a dirigentes sociales, y diversas instancias de participación con la comunidad.

En 2021 realizamos más de 1.200 acciones con la comunidad, las cuales nos permitieron contactar a 11.450 personas, a través de instancias educativas, como talleres de uso eficiente del recurso hídrico y sequía, reuniones vía videollamada con la comunidad para revisar distintas temáticas y requerimientos, socialización de obras constructivas, participación y apoyo a entidades ante el Covid-19, además de inauguraciones de proyectos comunitarios financiados por la compañía.

Asimismo, nuestros Fondos Concursables “Contigo en Cada Gota” se desarrollaron sin contratiempos y continúan impulsando proyectos para mejorar la calidad de vida de nuestros vecinos, en esta oportunidad se vieron ejecutados 33 proyectos en las distintas provincias de Valparaíso, San Antonio, San Felipe, Los Andes, Marga Marga y Petorca.

Número de actividades y contactos del programa “Agua sana, vida sana”

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

Subgerencia Zonal	Comunidad	Socialización de Obras	Total General
Aconcagua	343	28	371
Litoral Norte	484	13	497
Litoral Sur	320	16	336
<b>Total General</b>	<b>1.147</b>	<b>57</b>	<b>1.204</b>

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

Subgerencia Zonal	Comunidad	Socialización de Obras	Total General
Aconcagua	3.466	261	3.727
Litoral Norte	4.255	44	4.299
Litoral Sur	3.231	195	3.426
<b>Total General</b>	<b>10.952</b>	<b>500</b>	<b>11.452</b>

Fuente: ESVAL

# Capítulo VI

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI Gestión 2021: 302-1, 302-3, 302-4, 303-3-2019, 303-4-2019,  
303-5-2019, 304-1, 304-2, 304-3, 305-1,  
306-2, 306-3, 306-5, 305-1, 306-2, 306-3, 305-1



## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 303-3-2019, 303-5-2019

La eficiencia en el uso y manejo de agua es fundamental para mantener el suministro disponible en los hogares de nuestros clientes todos los días. A pesar de la megasequía que venimos experimentando por más de una década, hemos sabido superar esta amenaza y cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Sumando este enorme desafío, nos llega lo vivido desde 2020 y que se mantiene este 2021: la pandemia por Covid-19. Esta situación elevó la exigencia de mantener el suministro para evitar contagios. Sin embargo, logramos superar estos grandes obstáculos con la excelencia y el compromiso de nuestros equipos, que, a través de un trabajo profesional y la puesta en marcha de proyectos de innovación, mantuvieron el suministro ininterrumpido en toda nuestra área de concesión.

### CICLO HIDROLÓGICO DEL AGUA

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

Este ciclo consta de las siguientes etapas:

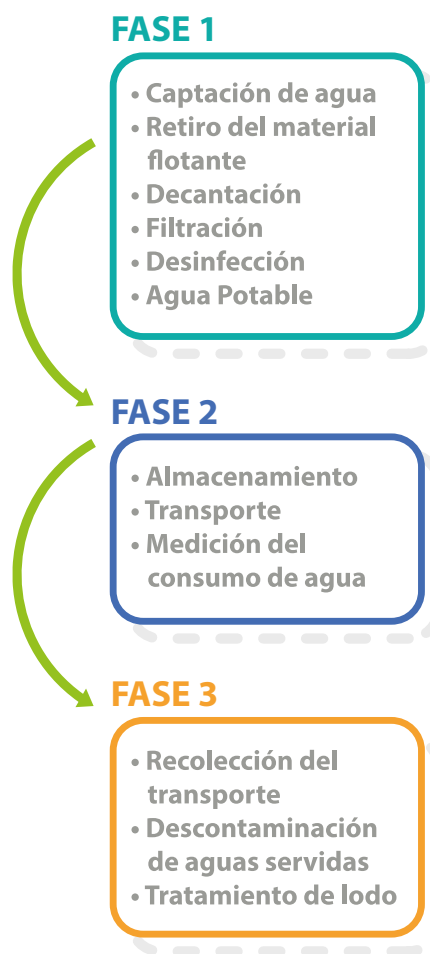
- 1 El agua de mar se evapora.
- 2 El agua se condensa y se crean las nubes.
- 3 El agua precipita en forma de lluvias o nieve.
- 4 En las altas cumbres se forma nieve.
- 5 Con el calor hay deshielos y el agua escurre por quebradas hacia ríos y esteros.
- 6 Una parte se acumula en lagos o embalses.
- 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.

### EFICIENCIA E INTEGRACIÓN OPERACIONAL: NUESTROS PROCESOS

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) proporciona una estructura que nos permite realizar una gestión transversal en materias sensibles para nuestro quehacer, trabajadores y los grupos de interés, asegurando la eficiencia y calidad de los servicios prestados. En esta línea, efectuamos diversos tipos de procesos: estratégicos, de negocios, de soporte operacional, de apoyo y de control. Así, logramos desarrollar de manera óptima la producción de agua potable y descontaminación de las aguas servidas.

Hemos agrupado en tres fases las etapas de dichos procesos:



## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 303-3-2019, 303-5-2019

### FASE I: CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA

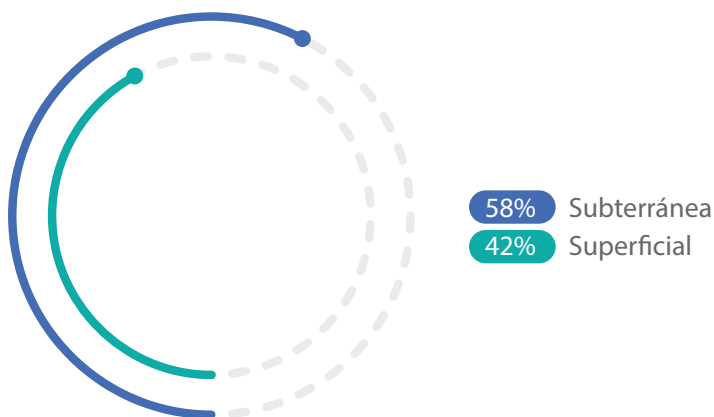
Esta etapa involucra las operaciones que realizamos para obtener agua desde las fuentes naturales y artificiales y trasladarla hacia las plantas de producción.

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 2021, el 42,95% del agua captada fue superficial y el 57,05% fue subterránea, en tanto que en 2020 este porcentaje había sido 41,76% y el 58,24% subterráneo. Esto debido a la menor disponibilidad de agua a causa de la extrema sequía que se viene experimentando en la zona hace más de una década y el bajo caudal del río.

Considerando las razones antes mencionadas, el volumen total agua captada en 2021 fue 176.038.508 m<sup>3</sup>, en tanto que en 2020 había sido 169.717.973 m<sup>3</sup>.

### Porcentaje de captación de agua 2020



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

Año	M <sup>3</sup> agua subterránea	M <sup>3</sup> agua superficial	Total M <sup>3</sup>	% de agua subterránea	% de agua superficial
2016	89.154.494	86.648.254	175.802.748	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%
2020	98.843.487	70.874.486	169.717.973	58,24%	41,76%
2021	100.425.361	75.613.147	176.038.508	57,05%	42,95%

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

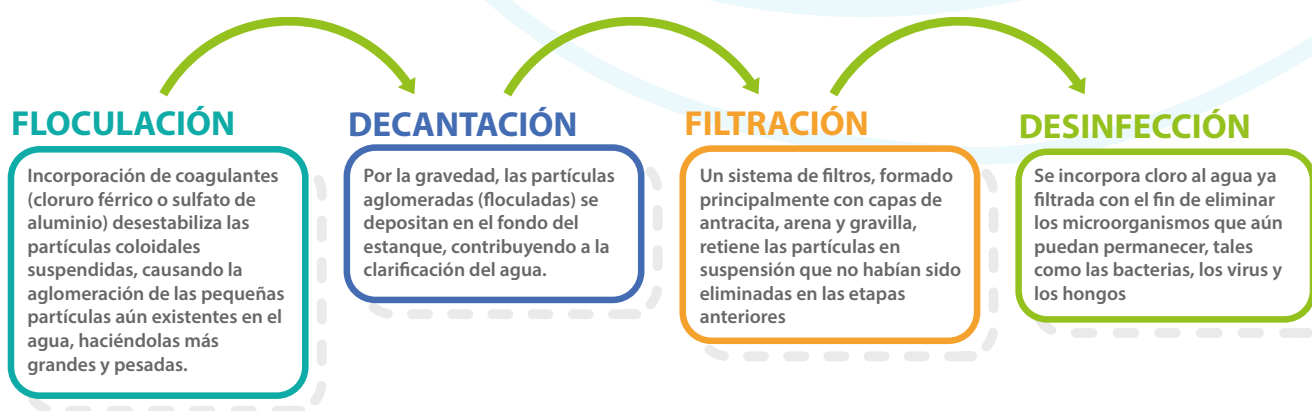
GRI 303-3-2019, 303-5-2019

Las fluctuaciones de los niveles de extracción se deben a la escasez de agua debido al escenario hídrico de los últimos años marcada por una extrema sequía.

### POTABILIZACIÓN

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

#### Los procesos llevados a cabo son:



Contamos con la infraestructura, instrumental necesario y un completo equipo de profesionales especializados para cada una de estas etapas y para 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 fase producción, sino también en las redes públicas que llegan a cada casa.

Disponemos de laboratorios, acreditados de acuerdo con 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 fisicoquímicas y microbiológicas del agua.

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 303-3-2019, 303-4-2019, 303-5-2019, 306-5

### FASE 2: ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

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

En cada domicilio, nuestros clientes cuentan con medidores que registran la cantidad de metros cúbicos ingresados, a fin de realizar el cálculo de consumo por cada familia, para luego proceder a la facturación. Los medidores están homologados y validados por la Norma Chilena NCh 3274 y pasan por un estricto proceso de testeo antes de entrar en operación, lo cual implica la utilización de tecnologías más confiables, en cuanto a su forma de medición, aspecto que permite registrar con mayor exactitud y sensibilidad el uso de agua potable.

### 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 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.

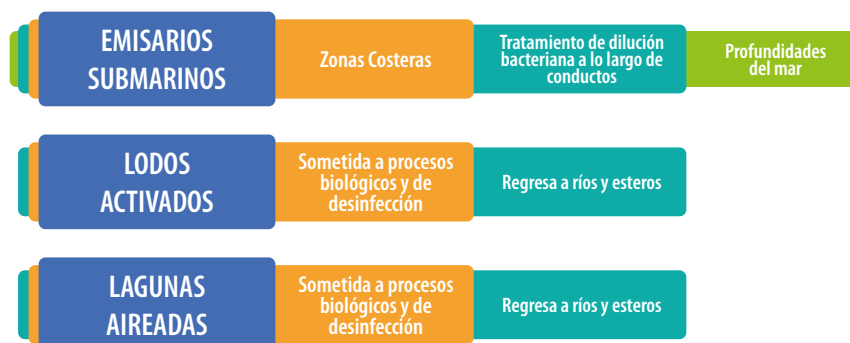
Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso por desarrollar una gestión cada vez más innovadora y eficiente, optimizando el servicio que entregamos a los clientes y mejorando con ello su calidad de vida.

### FASE 3: TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS SERVIDAS

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.

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



## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 303-4-2019

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.

En tanto, 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.

Durante el tratamiento secundario, se forman lodos que se retiran y transportan a lugares permitidos por la autoridad sanitaria, según la clasificación del decreto sanitario 4/2009. Tras el tratamiento de aguas servidas, parte de los lodos generados han sido reutilizados como fertilizante natural, generando beneficios a suelos agrícolas, como un elemento de mitigación medioambiental, desarrollado proyectos exitosos en predios de Zapallar, Papudo y Casablanca.

Durante 2021, con el uso de diferente tecnología, tratamos 148.482.635 m<sup>3</sup>, cifra 15% mayor a la del año anterior que fue de 129.950.578 m<sup>3</sup>, lo cual se explica dado la baja del 2020 en el uso de agua y la subida del 2021 de la región post pandemia, entendiendo el retorno paulatino a la normalidad y el uso de los espacios.

La tabla siguiente muestra los m<sup>3</sup> tratados durante el último quinquenio.

Tecnología	M <sup>3</sup> tratados 2017	M <sup>3</sup> tratados 2018	M <sup>3</sup> tratados 2019	M <sup>3</sup> tratados 2020	M <sup>3</sup> tratados 2021
Emisarios Submarinos	98.964.821	94.579.031	95.011.750	96.670.918	115.124.839
Lodos activados	26.294.521	23.125.689	25.678.964	23.982.239	23.918.269
Lagunas aireadas	9.490.556	8.636.945	9.048.919	9.297.420	9.439.528
<b>Total</b>	<b>134.749.898</b>	<b>126.341.665</b>	<b>129.739.633</b>	<b>129.950.578</b>	<b>148.482.635</b>

En relación con las descargas en cauces, durante 2021 se vertieron 33.357.797 M<sup>3</sup>, cifra mayor referente a 2020. En este caso las aguas son previamente tratadas por lo que resguardan adecuadamente el ecosistema.

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Agua tratada descarga en cauces o ríos	33.650.704	35.424.302	35.785.077	31.762.634	34.727.883	33.279.660	33.357.797

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 304-1, 304-2, 304-3

### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Resguardamos la biodiversidad de nuestros espacios naturales, sin generar impactos significativos. 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, turismo. De esta forma damos cumplimiento a los requisitos del D.S. N°40/2013 MMA del “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, durante el 2021.

Dos de nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en zonas protegidas o de gran valor para la biodiversidad:

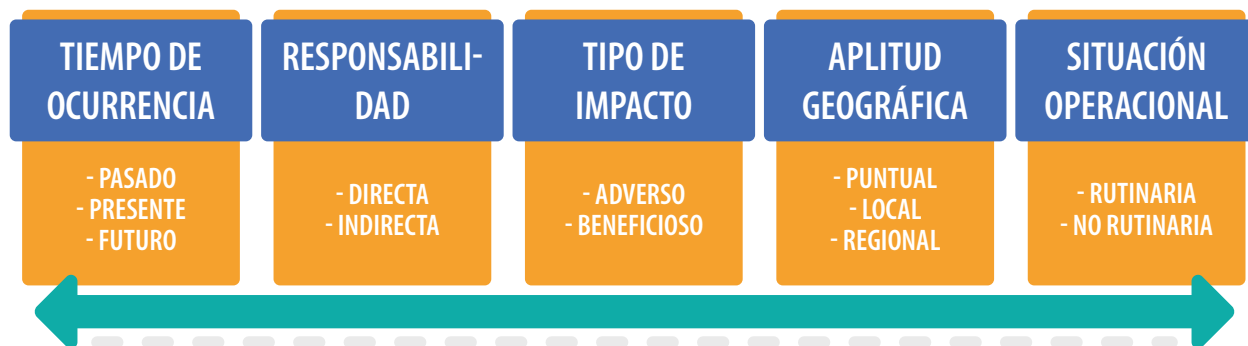
a) Planta Agua Potable Peñuelas, Valparaíso, ubicada en Lago Peñuelas que es Reserva Forestal.

b) 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.

### PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

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 lo siguiente:**





## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

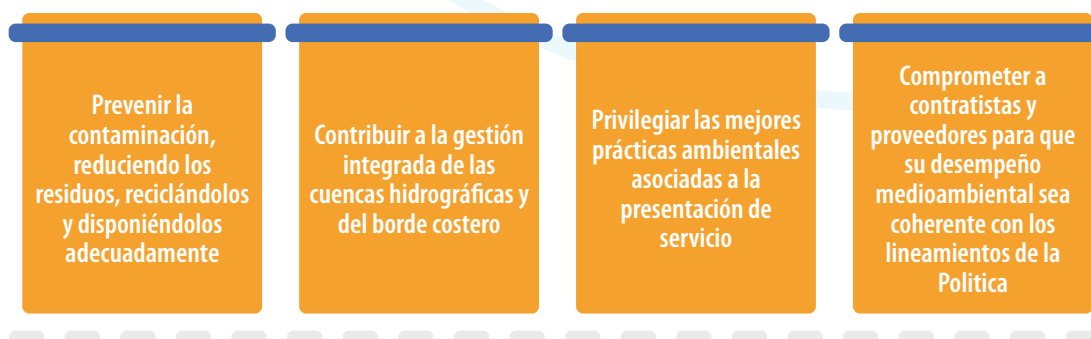
GRI 302-1, 304-2

Los criterios utilizados para determinar la magnitud del riesgo ambiental son la probabilidad, la severidad y el control.

La evaluación aplicada en cada ámbito ambiental permite relacionar la probabilidad que se presente en todo 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 los aspectos identificados, cuáles de ellos son significativos, respecto de los que se podrán establecer objetivos, indicadores, metas y un programa para lograr mejoras permanentes en el SIG, mediante controles operacionales y planes de emergencia. También, se podrán establecer procedimientos documentados respecto de ciertas actividades cuyos aspectos ambientales son significativos, para su adecuado control operacional.

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



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

### CONSUMO DE COMBUSTIBLES

El principal combustible que utilizamos es petróleo, usado en equipos electrógenos que sirven para mantener el servicio en las plantas y poner en funcionamiento los pozos de respaldo, además la flota de vehículos para la operación diaria. Nuestro consumo total de combustible en 2021 fue de 1.076,55m³ de petróleo, cifra similar a los indicadores de 2017 y 2018. En el año 2019 habíamos experimentado un alza significativa debido a que la mega sequía nos obligó a habilitar sondajes conectados de manera provisoria a equipos electrógenos, mientras se tramitaba la conexión a red eléctrica. El consumo de combustible de los últimos cuatro años se muestra en la siguiente tabla:

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

Tipos de combustibles ESVAL		2019 M³	2020 M³	2021 M³
Equipos electrógenos	Petróleo	979,15	584,49	321.552
Vehículos	Petróleo	538.486,11	487.356,69	450.342,93
<b>TOTAL</b>				<b>771.894,93</b>

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 302-3, 302-4, 305-1

### INTENSIDAD ENERGÉTICA

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

El consumo de energía eléctrica del año 2021 tuvo un incremento en relación al año anterior, debido a que aumentamos la producción de agua potable proveniente de fuentes subterráneas, lo que implica mayor energía para ser extraídas, en comparación a la extracción de aguas de fuentes superficiales. En consecuencia, durante el período reportado, el consumo fue de 158.058.650 Kwh. Es decir, un aumento de un 7,96%. A continuación, el gráfico presenta el consumo de energía eléctrica en los últimos cuatro años:

Tipos de combustibles ESVAL	2018	2019	2020	2021
Consumo kWh	136.106.470	144.579.273	145.471.788	158.058.650

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 el 2021, la intensidad energética de la Compañía en la producción y distribución de agua fue de 0,83 Kwh/m³, en tanto la intensidad energética en la recolección y tratamiento de aguas servidas fue de 1,07 Kwh/m³.

Si lo comparamos con el 2020, los indicadores fueron de 0,66 Kwh/m³ y 1,06 Kwh/m³, presentando una leve alza en la intensidad energética, tal como se muestra en la tabla comparativa del consumo en los últimos cuatro años.

Intensidad energética	2018 Kwh/m³	2019 Kwh/m³	2020 Kwh/m³	2021 Kwh/m³
En la producción y distribución de agua	0,56	0,66	0,66	0,83
En la recolección y tratamiento de aguas servidas	1,05	1,01	1,06	1,07

### REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

En el año 2021 desarrollamos algunos proyectos con el objetivo de mitigar el consumo de energía eléctrica.

Uno de ellos fue el proyecto anual destinado a corregir el bajo factor de potencia, mediante la instalación de bancos de condensadores, por lo que se consiguió un ahorro de MM \$35 durante ese año. Así también, se implementó un sistema para el monitoreo en línea de los consumos energéticos, mediante el cual se elaboran y analizan los indicadores Kwh/m³. Con ello, se busca obtener un control y monitoreo energético que ayudará a la gestión de eficiencia energética global a nivel de la compañía.

Un hito importante es que, a partir del año 2021, se suscribieron contratos de energía – a través de la Certificación IREC – para las plantas que califican como tarifa libre para Esvál. Este contrato examina el suministro de Energía Renovable, el cual se acredita mediante la certificación ‘The International REC Standard’, considerando el suministro del 69% del consumo total de energía. Se trata de un gran avance en sostenibilidad ya que la compra de energía es uno de nuestros procesos más relevantes en la producción de gases de efecto invernadero, por lo que la compra de energía renovable tiene un efecto importante en la reducción de la huella de carbono.

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 305-1

### GASES CONTAMINANTES

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.

Estamos en proceso de elaborar un plan de acción para reducir los gases de efecto invernadero (GEI) y 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.

Así como en el año precedente, en 2021, la sequía nos obligó a usar intensivamente los equipos electrógenos para captar aguas subterráneas a través de sondajes, mientras se gestionaba su conexión definitiva a la línea eléctrica.

Por esa razón, algunos de nuestros indicadores de emisiones de este periodo fueron menores, tal como muestra la siguiente tabla que contiene las emisiones de los últimos tres años:

Contaminantes	Emisiones ESVAL [ton/año] 2019	Emisiones ESVAL [ton/año] 2020	Emisiones ESVAL [ton/año] 2021	Emisiones ESVAL [ton/año] 2021
Material particulado	2,31	2,1876	1,5206	1,6375
Material particulado menor a 10 micras, MP10	1,16	1,0958	0,7617	1,6375
Material particulado menor a 2,5 micras, MP2,5	0,28	0,2642	0,1837	1,6375
Monóxido de Carbono, CO	7,09	6,7222	4,6728	5,009
Óxidos de Nitrógeno, NOX	32,81	31,1241	21,6353	23,2724
Compuestos orgánicos volátiles, VOC	2,6	2,4713	1,7179	0
Óxidos de azufre, SOX	1,74	1,6514	1,1479	1,5297
Amoníaco, NH3	0,06	0,0544	0,0378	0
Dióxido de Carbono, CO2	1277.84	1212,3244	842,7235	913,1961

Fuente: Guía Metodológica para la estimación de emisiones atmosféricas de fuentes fijas y móviles en el registro de emisiones y transferencia de contaminantes. (CONAMA 2009).

Fuente: Guía Metodológica para la estimación de emisiones provenientes de fuentes puntuales. MMA. 2019.

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 306-2, 306-3

Desde el año 2019 al 2021, los valores corresponden a lo realizado con factores de emisión provenientes de la guía metodológica del año 2009, y la última columna refleja los factores de emisión con la guía metodológica del año 2019. Sin embargo, en esta última medición hay factores de emisión que señalan “no aplica”, por lo que no estarían en la guía y no se podría estimar la emisión de dichos contaminantes (Compuestos orgánicos volátiles VOC y Amoniac NH3). Para efectos de este reporte, se declaran ambas guías metodológicas, para poder realizar comparaciones con los años anteriores, teniendo en consideración que el comienzo de aplicación de la guía 2019 comenzó a ser utilizada a partir del año 2021, para así evitar confusiones entre ambas.

### RESIDUOS

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 2021, alcanzaron las 4.883 toneladas, disminuyendo en cuanto al año anterior, que fue de 5.179 toneladas.

A continuación, mostramos el detalle de la disposición de residuos en 2021 comparado a 2020 y 2019:

Residuos NO peligrosos Tipos de residuos	Toneladas 2019	Toneladas 2020	Toneladas 2021	Destino / Método de eliminación
Residuos sólidos asimilables a domésticos	3.672	5.179	4.883	Relleno Sanitario El Molle, Relleno Sanitario Loma Los Colorados, Planta de Tratamiento Integral de Residuos Cerros La Leona
Lodos a relleno sanitario	3.458	0	0	Rellenos sanitarios Loma Los Colorados, Ecobio, Ecoprial
Lodos a predio agrícola	35.642	10931,57 (*)	10791,58 (*)	Aplicación benéfica en predios agrícolas de la Región de Valparaíso

\*Toneladas en base seca

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 306-2, 306-3

### OLORES Y RUIDOS

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

Estas medidas permiten una disminución de entre un 80% a un 100% en la remoción de ácido sulfhídrico (H<sub>2</sub>S), entre otros gases, lo que constituye una de las mejores operaciones existentes para la eliminación de compuestos orgánicos volátiles (COVs), debido a que es capaz de remover compuestos hidrofóbicos y es amigable con el medio ambiente.

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 2021, ejecutamos el 100% de las metas propuestas en el programa de Medición de Ruidos Molestos de ESVAL, el cual consideró 150 instalaciones.

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 de ruidos, durante 2021, se realizaron obras de insonorización en las salas donde se encuentran ubicados los grupos electrógenos en la PEAS Limache y PTF y Emisario de aguas servidas Quintero, con el fin de disminuir la contaminación acústica, lo que significó una inversión de \$ 8.380.000.-

Durante el año 2021, ejecutamos el 100% de las metas propuestas en el programa de Medición de Gases de ESVAL, el cual consideró 100 instalaciones. Se instaló un sistema de monitoreo en línea de gases en chimenea de descarga del sistema de tratamiento de gases en la PTF y Emisario de aguas servidas de Viña del Mar y PTF y Emisario de aguas servidas de Quintero, lo que significó una inversión de \$ 7.804.540.

### 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. Durante el 2021 se desarrollaron los siguientes proyectos e iniciativas de innovación tecnológica:

#### I) PROYECTO DE SECADO SOLAR DE LODOS:

Esta tecnología permite disminuir el volumen de lodos generados en las plantas de tratamiento de aguas servidas mediante la disminución del contenido húmedo a través del secado de los mismos con energía solar. Esta medida provocó un impacto positivo debido a la disminución del volumen de transporte y disposición de lodos, con lo cual se logra la disminución del uso de camiones y las emisiones asociadas a este proceso.

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 306-2, 306-3

### 2) PROYECTOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y BIG DATA CON PROGRAMA DOCTORADO EN INGENIERÍA EN INFORMÁTICA PUCV.

Gracias a un convenio existente con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, se desarrollaron 2 proyectos de investigación en el programa de Doctorado de Ingeniería Informática con un Modelo de Propensión de pago, que busca definir la probabilidad que un cliente pague su cuenta, de manera tal de diseñar estrategias eficientes y optimizar las acciones de cobranza. Cabe destacar que existe una considerable información histórica que permitiría, mediante modelos de Big Data, identificar patrones mediante inteligencia artificial y generar predicciones. Impacto Positivo: Disminuir la morosidad, de gastos de incobrables y/o recuperación de ingresos.

### 3) OPTIMIZACIÓN DEL MODELO DE PREDICCIÓN DE DEMANDA DE AGUA POTABLE.

Este proyecto busca afinar el modelo de predicción de demanda, mediante la incorporación de nuevas variables externas y que influyan en el comportamiento del consumo de la población. Un ejemplo son las variables asociadas al desplazamiento interregional, lo que permitiría proyectar en el corto plazo la población flotante en la región. Con ello impacta positivamente en el uso eficiente del recurso hídrico, ya sea relacionado con menores pérdidas o con el uso responsable de las fuentes.

### 4) PROYECTO DE SISTEMA BIOFILTRACIÓN DE AGUA POTABLE.

La iniciativa consiste en la implementación de una tecnología innovadora para abatir nitratos, la que reside en la biofiltración mediante bacterias adheridas a un biofilm. Esta tecnología no genera rechazo y sus costos de inversión como de operación son menores que en las tecnologías convencionales para grandes volúmenes. Su impacto positivo radica en un uso eficiente del recurso hídrico, una disminución de uso de químicos, de inversión y de costos de operacionales.

### 5) PROYECTO DE INNOVACIÓN ABIERTA A LA COMUNIDAD HACKATHON AGUA GO!

Se desarrolló una iniciativa que buscó incorporar a la comunidad, específicamente emprendedores, profesionales y estudiantes, a participar de la Hackathon Agua go!, actividad desarrollada en conjunto con HidroIngeniería y Essbio. Durante las jornadas los y las participantes pudieron conectarse con los desafíos del sector y desarrollar soluciones innovadoras para resolver o mitigar dichos problemas. El proyecto ganador destacado propone un sistema domiciliario de reutilización de aguas grises de bajo costo. Este tipo de iniciativas responden a la necesidad de incorporar a la comunidad a resolver desafíos asociados a la industria sanitaria y, por otro lado, a una eficiencia hídrica dado el reúso de agua planteado.

En 2021 continuamos desarrollando cuatro proyectos de innovación tecnológica que se iniciaron en el 2020:

#### 1) SISTEMA DE PREDICCIÓN DE LA DEMANDA “WATENER”

Su objetivo es estimar a priori el caudal de agua que se debe producir en el sistema productivo de Concón, para minimizar las solicitudes de compra de agua al embalse Los Aromos, el cual suple la demanda del Gran Valparaíso. Para ello se está implementando la plataforma Watener con la funcionalidad del Sistema de Previsión de la Demanda.

Impactos positivos: la disminución de compras de agua al embalse Los Aromos y el uso eficiente de regulación de estanques. La herramienta tecnológica se encuentra en fase piloto, con un costo inferior a los MM\$ 20, donde se logró un ahorro de MM\$ 62,8 durante el año 2021. La evaluación del impacto se realiza mediante la comparación del actual procedimiento manual de estimación de compras diarias, respecto a la que se realizará con la herramienta tecnológica que supone una mayor precisión.

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 306-2, 306-3

### 2) DIGITALIZACIÓN DE ATENCIONES DOMICILIARIAS COMERCIALES

El objetivo es transformar la experiencia de inspección presencial a digital – con una inspección remota – para hacer más eficientes los procesos y mejorar la satisfacción de los clientes. Así, se pondría fin a una forma de trabajo lenta para resolver las inquietudes del cliente y además presenta altos costos en la visita a los domicilios.

Impacto positivo: Se optimizará la experiencia del cliente, solucionando sus dudas de manera más rápida y, en los casos que se tenga que realizar la visita, se podrán realizar de manera más coordinada. Además, se reducirán los costos asociados a inspecciones presenciales en más de un 90%.

### 3) DESOBSTRUCCIÓN DE REDES DE AGUAS SERVIDAS MEDIANTE AIRE COMPRIMIDO

El proyecto plantea desobstruir redes de aguas servidas a través de una inyección dirigida de aire comprimido, permitiendo remover, soltar y desprender elementos que obstruyen las redes de alcantarillado. Anteriormente, este proceso se realizaba con un camión jet.

Impacto positivo: mayor eficiencia en comparación con el antiguo sistema, pudiendo aumentar su cobertura de atención a labores preventivas y correctivas y así disminuir el número de emergencias. Se proyecta un ahorro tanto en combustible, como en el trabajo continuo de un 64,2% promedio por evento respecto al sistema actual.

### 4) 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 se probará la capacidad de absorción de arsénico en sistemas acuosos en “batch” y continuos a escala de laboratorio, y luego se

desarrollará un prototipo para probar en planta.

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

### OTRAS TECNOLOGÍAS EN OPERACIÓN

Durante el 2021, la compañía continuó trabajando con herramientas tecnológicas desarrolladas en años precedentes. Estas son:

#### A) TURBO SOPLADORES PTAS EL MOLINO

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

Impactos positivos: esto disminuyó el consumo de energía en un 20% 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.

#### B) PILOTOS DE PLANTAS FOTOVOLTAICAS MENDOCITA Y CHEPICAL 2

Durante 2020, desarrollamos el proyecto para instalar dos plantas solares fotovoltaicas en los recintos de Mendocita y Chepical 2 ubicadas en San María. Nuestro objetivo fue reducir el consumo de energía eléctrica utilizando las superficies que tenemos disponibles en estas instalaciones, lo cual permitirá además reducir nuestra huella de Carbono, ya que permite reducir en un 65% las emisiones de CO2. La primera etapa consideró una inversión de MM\$ 190.

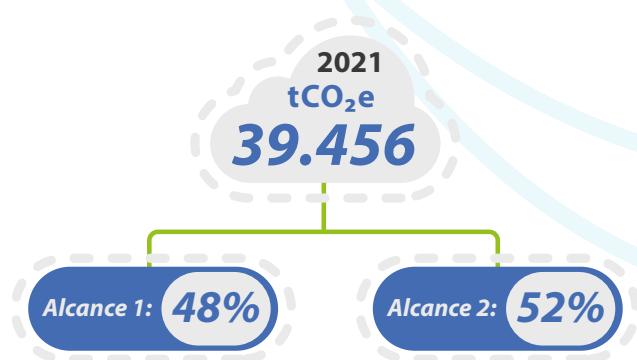
La implementación de esta media permitió la reducción de consumo energético, durante 2021, de 1,56 GWh.

## EFICIENCIA E INNOVACIÓN

GRI 305-I

GEI: GASES EFECTO INVERNADERO  
EMISIONES GEI POR ALCANCE

ESTO CONFIGURÓ UN PRECEDENTE  
PARA ESTABLECER LAS SIGUIENTES  
ACCIONES:



\* Basado en emisiones de mercado.



**2020** Levantamiento Primer Inventario para contabilizar gases efecto invernadero.

**EL 2021** fue el primer año que la compañía operó con la compra de energía proveniente de fuentes renovables, lo que es relevante para el cuidado del medioambiente. Entre las ventajas de trabajar con energías con recursos renovables; es que no emiten gases de efecto invernadero (GEI); y están siendo económicamente competitivas frente a las convencionales fósiles.

Para nosotros esto es un gran paso en el uso de energías renovables, ya que el 52% de nuestras emisiones corresponden a la generada en energía. Por ello, este 2021 el 76% de la energía utilizada en la compañía es amigable con el medioambiente.

- Medimos año a año nuestras emisiones
- Compramos energía renovable
- Utilización benéfica de lodos en predios agrícolas
- Implementamos 3 plantas fotovoltaicas
- Instalación de cobertura vegetal en el Tranque La Luz



# Capítulo VII

## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI Gestión 2021: 102-9, 102-10, 102-12, 102-13, 201-1, 204-1,  
201-1



## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

Cuando formulamos nuestra Planificación Estratégica para el presente quinquenio -hasta 2023-, declaramos como uno de los pilares básicos el Liderazgo en la Industria. Ello significa que nuestra gestión está orientada a poner en valor nuestros esfuerzos por alcanzar la excelencia en cada una de las decisiones y acciones que llevamos a cabo.

Trabajamos día a día para visibilizar nuestros avances afrontando los desafíos de nuestro sector, es decir, el cambio climático y la resiliencia; la sostenibilidad; la satisfacción de nuestros clientes; y el acceso universal; y que esto permita que el desarrollo regulatorio de nuestro país nos entregue las condiciones para el cumplimiento de estos desafíos. En esta línea, durante 2021, continuamos trabajando con esfuerzo para ser reconocidos como líderes nacionales en la forma de abordar los grandes temas en el ámbito sanitario.

Si bien el difícil contexto afectó nuestro desempeño financiero, gracias a nuestra planificación y gestión de riesgos pudimos sortear este desafío y mantener la confianza de todos los actores con quienes nos vinculamos.

Afrontamos con proactividad lo que significó la pandemia, tanto en la salud y economía de nuestros trabajadores y sus familias, como en clientes y comunidad.

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

Obtuvimos una serie de premios y reconocimientos que nos hacen sentir orgullosos y confiados de que vamos por el camino correcto.

### PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2021

- Por segundo año consecutivo obtuvimos 5 estrellas en el indicador Gresb y un puntaje de 96/100 en la evaluación de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza. Logramos así, nuevamente, el 1° lugar dentro de empresas sanitarias rankeadas en el continente y el 2° lugar a nivel mundial, lo que da cuenta de un esfuerzo de las distintas áreas de la compañía por llevar a cabo una operación con

liderazgo, comprometidos con el quehacer de Esvál y su entorno.

- Otro hito importante fue el 15° lugar obtenido por Esvál dentro de las 50 empresas de entre 250 y 1.000 trabajadores en el ranking Great Place to Work 2020 (GPTW) de las mejores organizaciones para trabajar en Chile. Una de las fortalezas detectadas por GPTW en la medición de Esvál, es el nivel de credibilidad, respeto y orgullo reflejados por los trabajadores en su evaluación, junto a su liderazgo en el servicio y la cultura organizacional, ligada a valores como el bienestar integral, la calidad de vida y la preocupación por los colaboradores. Desde 2013 la compañía desarrolla el programa “Somos”, que busca entregar a todos los trabajadores una propuesta diferenciadora, generando valor compartido para la empresa y para cada uno de los miembros del equipo.

- Fuimos la primera sanitaria certificada con el sello Covid-19 en sus oficinas comerciales por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)

- La Compañía obtuvo el Sello Paridad de Género Chile, iniciativa impulsada por el Banco Interamericano de Desarrollo, el Foro Económico Mundial y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género de Chile, cuyo propósito es transformar, sostenidamente, los contextos que perpetúan las brechas económicas de género en nuestro país, además de promover la participación y el progreso de las mujeres en el mundo del trabajo.

- Esvál firmó convenio de colaboración en materia de ciberseguridad con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, transformándose en la primera empresa de la Región de Valparaíso en sumarse a esta alianza.

### RESULTADOS FINANCIEROS

Nuestros resultados 2021 reflejan cómo ha ido mejorando la economía a nivel mundial luego de la crisis sociosanitaria por la pandemia de Covid-19: el valor económico retenido (utilidad) aumentó significativamente respecto del año anterior, esto es en un 328,21%. Por otro lado, los gastos operacionales disminuyeron de \$98.575 millones a \$90.960 millones, es decir, en un 8,37%.

## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI 201-I

En Esvál buscamos fortalecer la red de agua potable y alcantarillado para así llegar a todos los hogares de la Región de Valparaíso y poder brindar el mejor servicio para nuestra comunidad.

A continuación, se detallan nuestros resultados financieros 2021, comparados a las cifras de 2020 y 2019:

ESVAL	Millones de pesos 2019	Millones de pesos 2020	Millones de pesos 2021
Valor económico generado (A)	\$145.274	\$146.358	\$158.760
a) Ingresos Operacionales	\$145.274	\$146.358	\$158.760
Valor económico distribuido (B)	\$129.332	\$139.276	\$128.434
Gastos Operacionales	\$90.910	\$98.575	\$90.960
Gastos de Administración y Otros	\$63.829	\$70.805	\$61.550
Depreciaciones, Amortizaciones	\$27.081	\$27.770	\$29.409
Sueldos a Trabajadores y Beneficios	\$15.754	\$16.204	\$17.899
Pago a Proveedores de Capital	\$22.248	\$24.050	\$20.012
Accionistas (dividendos)	\$8.005	\$7.107	\$3.127
Proveedores de Recursos Financieros	\$14.243	\$16.943	\$16.885
Aportes a la Comunidad	\$100	\$60	\$60
Otros	\$0	\$0	\$0
Valor económico retenido (A-B)	\$15.942	\$7.082	\$30.326

## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI 201-I

### AGUA FACTURADA

En 2021, el volumen de agua facturada fue de 116.459 miles de m<sup>3</sup>, cifra levemente mayor a la de 2020, que fue de 113 mil m<sup>3</sup>.

Esta fluctuación se generó dada la apertura gradual y paulatina de los confinamientos voluntarios y obligatorios, provocando un impacto en el segmento turístico como en la actividad económica en general.

Durante el año llevamos un control diario de los consumos y sus variaciones; y estudiamos el desarrollo de la pandemia en otros continentes; especialmente en sectores con gran impacto turístico en la actividad económica. De esta manera, identificamos la manera en que este tipo de fenómenos mundiales nos pueden impactar como organización.

A continuación, el detalle del volumen de agua potable y de alcantarillado facturada en los últimos ocho años:

Volumen en Miles de m <sup>3</sup>	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Agua Potable	107,864	109,301	111,688	114,904	117,795	118,094	113,1	116,459
Agua Alcantarillado	94,596	95,97	97,789	100,665	103,331	103,405	98,862	101,672

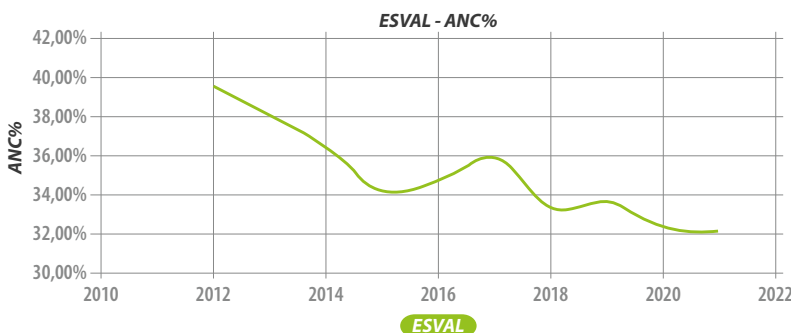
### PÉRDIDAS DE AGUA

Bajar los índices de pérdida de agua es un esfuerzo constante en la Región de Valparaíso. Su geografía y difíciles accesos complejizan la gestión de fugas, problemas en cañerías, mal uso de medidores, entre otros.

En 2021 se trabajó junto a la SISS para una nueva metodología en el análisis y gestión de pérdidas, siendo su principal cambio el uso del indicador ANC (Agua No Contabilizada) y no el de ANF (Agua No Facturada), ya que este, si bien incluye en menor proporción errores en mediciones, conexiones clandestinas y usos no facturados (como extinción de incendios), no considera los consumos por aguas de mantenimiento y uso de bomberos, entre otros.

Para alcanzar esta meta, contamos con una alta tasa en la cobertura con equipos de tecnología de punta en monitoreo y control de redes. El gráfico a continuación ilustra la tendencia a la baja en el agua no contabilizada en los últimos 10 años:

### Porcentaje de Agua No facturada



ANC%	ESVAL
2012	39,54%
2013	38,02%
2014	36,44%
2015	34,22%
2016	34,73%
2017	35,92%
2018	33,38%
2019	33,67%
2020	32,38%
2021	32,08%

Fuente: PBI Reporte de Pérdidas

## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI 102-12, 102-13, 201-1

En 2021 desarrollamos diversas acciones en el marco del plan de pérdidas, tales como la detección de fugas, gestión de presiones, renovación de redes, instalación de micromedidores, control de ilícitos y cambio de micromedidores. Se hizo un mayor esfuerzo en las localidades con extrema sequía como Petorca, La Ligua y Chincolco, donde se logró disminuir las pérdidas en un 4,09%.

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 contabilizada (ANC), que, en nuestra compañía, durante 2021, llegó a un 32,08%, cifra que mejora el desempeño de los años anteriores como muestra el gráfico.

En términos monetarios, la facturación recuperada y de ahorro en la producción gracias a las gestiones que realizamos en el marco del plan de pérdidas en 2021 fue de M\$1.361 cifra superior a los M\$449, de 2020.

Respecto de la gestión de presiones, sus principales hitos que permitieron contribuir al ahorro en producción fueron la puesta en marcha de la Estación Reductora de Presión (ERP) Rinconada y Casablanca, junto a la optimización de ERP existentes gracias a sistemas multi consigna, equipo controlador capaz de regular de forma continua y acompasada la presión.

### CERTIFICACIONES Y ESTÁNDARES VOLUNTARIOS

Durante más de una década hemos operado haciendo frente a grandes desafíos como es la mega sequía en que se encuentra nuestra área de concesión. Procurar disponer de un suministro permanente de agua potable para todos nuestros clientes, en dichas condiciones, es una tarea que debemos enfrentar con gran profesionalismo, planificación, gestión y de la mano de otras organizaciones cuyo propósito es similar al nuestro: la calidad de vida de las personas.

Es así como en 2021, continuamos involucrándonos con diversas instituciones para desarrollar alianzas y coordinaciones que nos han llevado a ser un referente en la industria sanitaria.

Además, continúa la participación del vicepresidente de nuestro directorio, Juan Ignacio Parot Becker, como director suplente; y de nuestro gerente general, José Luis Murillo, como director titular en el gremio.

A continuación, el detalle de las organizaciones en las que participamos o con las que generamos alianzas en 2021:

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

## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI 102-9, 102-10, 201-1

Asimismo, adherimos a una serie de estándares voluntarios que nos permiten hacer una mejor gestión en cada una de las áreas que involucran:

Norma ISO 9001 de Gestión de Calidad

Norma ISO 45001 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

### ADQUISICIÓN RESPONSABLE

En un año 2021 particularmente difícil, marcado por la necesidad de buscar eficiencias en la gestión de costos dado el contexto económico, la pandemia y la sequía extrema que ha afectado nuestras zonas de concesión, profundizamos y consolidamos importantes avances en los procesos de cambio y modernización en la gestión de abastecimiento. Este proceso se inició en 2016, orientado a incorporar buenas prácticas en gestión de contratación y administración de proveedores y contratistas.

Junto con reforzar el plan de modernización en diferentes frentes de la cadena de suministro, los esfuerzos durante el 2021 se focalizaron en reactivar proyectos que se habían postergado a causa de la pandemia, difundir en el mercado de proveedores los diferentes procesos que se iban a llevar adelante para tener competitividad en los mismos, aumentar la cantidad de servicios permanentes bajo contrato. Además, se buscó fortalecer las evaluaciones de desempeño para todos los contratos de servicios permanentes y consolidar del Modelo de Administración de Contratos (MAC), orientado 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 (MAC), consolidó su utilización en nuevas funcionalidades como son los procesos de Incorporación y Mantenimiento del Registro de Contratistas y los procesos asociados al ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional. Adicionalmente, llevamos adelante un plan de mejora en nuestros procesos y bases de licitación para incorporar nuevos alcances de nuestro Modelo de Prevención del Delito y otros desafíos planteados por el contexto global.

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. Junto con esto, durante el 2021, profundizamos la utilización de herramientas de análisis de costos que nos permitieron lograr eficiencias durante el proceso de creación del contrato.

Gracias a la Planificación de Abastecimiento Corporativo que la Subgerencia de Abastecimiento realiza al inicio de cada año, logramos, durante el 2021, ampliar nuestra cobertura de servicios licitados, generando 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. Cabe señalar, que ninguno de nuestros proveedores representa en forma individual más del 10% del monto de nuestras compras y contrataciones.

Durante el 2021, también realizamos una revisión exhaustiva de aquellas observaciones de auditoría relacionadas con el proceso de contratación para robustecer los controles, procedimientos y bases de licitación. En forma complementaria, se dio mayor robustez a los procesos de acreditación de proveedores en los ámbitos financieros, de seguridad y de Salud Ocupacional.

Finalmente, de acuerdo con los procedimientos establecidos, se realizaron evaluaciones de desempeño a los contratistas y proveedores considerados como estratégicos para el negocio, generando una base de planes de acción y mejoras con las empresas colaboradoras evaluadas.

## LIDERAZGO EN LA INDUSTRIA

GRI 204-I

### PROVEEDORES LOCALES

Durante 2021, el 45% de nuestros proveedores fueron locales y el 54% nacionales, cifras muy similares al año anterior (44% y 55%, respectivamente). El 1% fueron extranjeros, presentando una baja en comparación al año anterior que había sido de un 2%.

En tanto que el 41,67% del gasto que hicimos en compras en 2021, fue a proveedores locales, aumentando la cifra en comparación al año anterior (34,28%), demostrando nuestro compromiso por fortalecer el desarrollo regional y nacional. El detalle de este indicador se encuentra en la siguiente tabla:

Proveedores ESVAL	2021			
	N° de Proveedores		Gasto en Proveedores	
Tipos de Proveedores	N°	%	\$	%
<b>Locales (V Región)</b>	399	45%	\$40.447.277.968	41,67%
<b>Nacionales</b>	473	54%	\$56.342.968.491	58%
<b>Extranjero</b>	9	1%	\$276.986.939	0,29%
<b>Total</b>	881	100%	\$97.067.233.398	100%

# Capítulo VIII

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI Gestión 2021: 102-8, 102-35, 102-36, 102-37, 102-41, 201-3,  
202-1, 307-1, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1-2019,  
403-5, 403-8-2019, 403-9-2019, 403-10-2019,  
404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1,  
407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 419-1

5 IGUALDAD DE  
GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y  
CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN  
DE LAS  
DESIGUALDADES





## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 102-8

Nuestros equipos de colaboradores enfrentaron este año, con las enseñanzas y aprendizajes del año anterior, un enorme desafío. Atender con el mismo profesionalismo a nuestros clientes, proveedores, comunidad y a todos los grupos con quienes nos vinculamos, cuidando con especial atención la salud y la seguridad suya propia y la de los demás, para evitar los contagios del Covid-19.

El excelente trabajo realizado en esta coyuntura demuestra la solidez de nuestra cultura organizacional basada en valores y principios, lo cual nos impulsa a atender con responsabilidad las necesidades de nuestros propios compañeros y las exigencias de todos los actores de la industria sanitaria.

### NUESTROS COLABORADORES

Durante 2021, nuestra compañía contó con 702 trabajadores, de los cuales 500 eran hombres y 202 mujeres, es decir, el 29% del personal era femenino. En comparación al año anterior, se presenta un alza de mujeres en la plantilla de personal.

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 por categoría de empleo, comparado al año anterior:

Categoría Profesional	2020			2021		
	MASC	FEM	TOTAL	MASC	FEM	TOTAL
<b>Gerentes</b>	9	1	10	9	1	10
<b>Subgerentes</b>	20	5	25	22	5	27
<b>Jefes y supervisores</b>	74	33	107	112	42	154
<b>Analistas</b>	156	104	260	183	122	305
<b>Administrativos y trabajadores de planta</b>	214	42	256	174	32	206
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>185</b>	<b>658</b>	<b>500</b>	<b>202</b>	<b>702</b>

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 405-1, 405-2

### DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

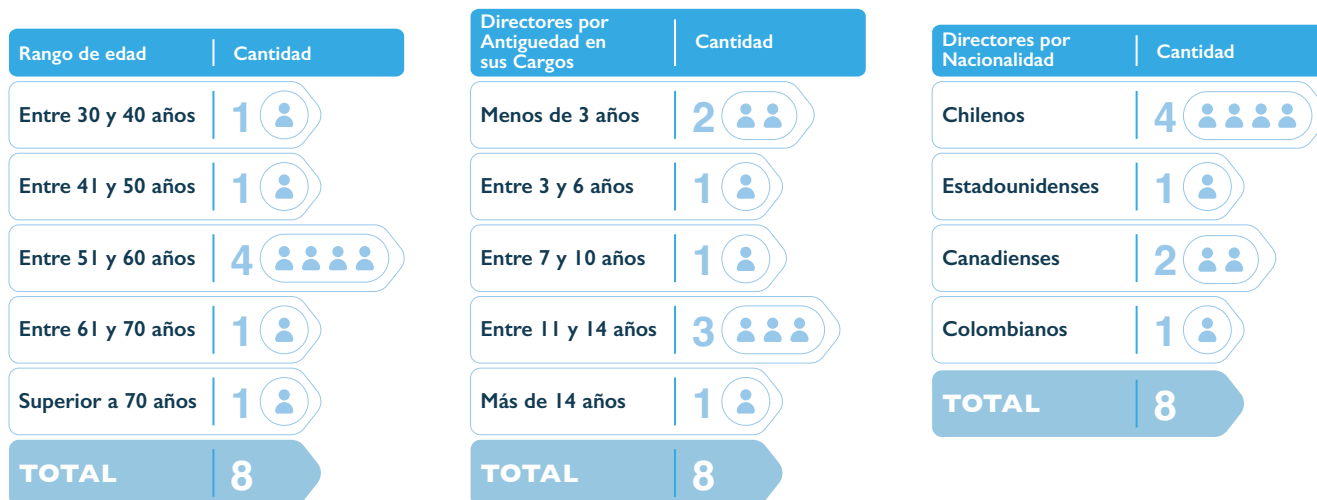
Nuestra organización se compone de hombres y mujeres que aportan desde sus diferencias a crear un ambiente de respeto y no discriminatorio. Ello les permite desarrollarse de manera libre tanto de manera profesional como humana. Para potenciar este ambiente hemos desarrollado y puesto en práctica la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión, que se basa en pilares éticos para promover una cultura basada en valores.

Potenciamos las diferencias, pues ellas nos hacen ser lo que somos.

### DIVERSIDAD EN EL DIRECTORIO

De los ocho miembros que formaron el directorio en 2021, dos fueron mujeres y seis, hombres. Respecto de la edad, la mayoría estuvo entre los 51 y 60 años, y eran de nacionalidad chilena y canadienses.

A continuación, mostramos otros indicadores de diversidad:



## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 102-35, 102-36, 102-37, 202-1, 405-1, 405-2

### EQUIDAD SALARIAL

Durante 2021, alcanzamos el 99,1% de equidad salarial interna. Continuamos acortando 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 de 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 trabajadores, a quienes se les informa la posición en la banda y nivel en que se encuentran.

En 2021, el sueldo inicial del personal femenino fue un 47% mayor al sueldo mínimo nacional (\$337.000); en tanto que el sueldo inicial masculino fue un 29% superior a este monto.

En 2020, el sueldo inicial femenino de nuestra organización había sido un 40,5% más que el sueldo mínimo nacional y el masculino, un 23% superior.

### BRECHA SALARIAL

En 2021, a nivel de compañía, no tuvimos brecha salarial en lo que respecta a los Analistas y Administradores y Trabajadores de planta. Para mayor conocimiento, el detalle de este indicador desglosado por categoría según personal, es el siguiente:

2020	2019	2020	2021
<b>ESVAL</b>			
<b>Gerentes</b>	N/A	N/A	N/A
<b>Subgerentes</b>	16% a favor de varones	14% a favor de varones	14% a favor de varones
<b>Jefes y supervisores</b>	2% a favor de mujeres	3% a favor de mujeres	3% a favor de mujeres
<b>Analistas</b>	4% a favor de mujeres	No hay brecha	No hay brecha
<b>Administradores y trabajadores de planta</b>	No hay brecha	2% a favor de mujeres	No hay brecha

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 102-41, 406-1, 408-1, 409-1

### PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

#### • NO DISCRIMINACIÓN

La diversidad de nuestros equipos de trabajo contribuye a una cultura organizacional más robusta e inclusiva. Es por lo que, desde hace tres años, desarrollamos el programa “Abriendo Espacios”, destinado a potenciar la integración de 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 más asequible.

Contamos con accesibilidad universal en todas las oficinas comerciales y con sala de lactancia en nuestro edificio principal.

Nuestro Consejo de Inclusión Laboral y Accesibilidad 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.

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

Nuestros compromisos permanentes son:

- 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.

#### • 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.

En nuestras bases de licitación existen obligaciones para nuestros contratistas, como 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

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

En 2021, el 67% de nuestros trabajadores y trabajadoras se encontraba afiliado a alguno de nuestros tres sindicatos. Al Sindicato de Trabajadores N°1 pertenecían 229 trabajadores; 110 trabajadores participan del Sindicato de Trabajadores N°2, y 130 al Sindicato de Profesionales y Jefaturas Esva.

Las negociaciones de los Sindicatos N°2 y de Profesionales se realizaron durante 2021 por un periodo de 3 años. En tanto que la negociación del Sindicato N°1 es cada dos años y les correspondería negociar nuevamente en 2022.

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.

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 102-41, 401-1, 407-1, 410-1

### • CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

Durante el 2021, 50 personas 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 este servicio, 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

La selección de profesionales y técnicos responde a 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.

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

### NUESTROS COMPROMISOS PERMANENTES:

- Asegurar que la persona seleccionada cumpla al máximo con los requisitos y requerimientos solicitados en el perfil y 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.

Durante el año 2021, ingresaron 95 personas a nuestra organización, en tanto que el anterior, ingresaron 54.

Del total de las personas que ingresaron en el periodo, 66 fueron hombres y 29, mujeres. El detalle respecto a género y edad se presenta en el siguiente gráfico:

Nuevas Contrataciones por Género y Rango de Edad	N° de Retiros por Género y Rango de Edad			
	< 30	Entre 30 - 50	> 50	Total
<b>Masculino</b>	20	37	9	66
<b>Femenino</b>	10	17	2	29
<b>Total</b>	30	54	11	95

En cuanto al porcentaje de nuevas contrataciones, el 69,47 % correspondió a hombres y el 30,53% a mujeres, con el detalle que se presenta a continuación:

Tasa de Nuevas Contrataciones por Género y Rango de Edad (%)	N° de Retiros por Género y Rango de Edad			
	< 30	Entre 30 - 50	> 50	Total
<b>Masculino</b>	66,67%	68,52%	81,82%	69,47%
<b>Femenino</b>	33,33%	31,48%	18,18%	30,53%

En el 2021, 64 personas dejaron de trabajar en la empresa de forma voluntaria e involuntaria. De ellas, 47 fueron hombres y 17 mujeres.

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 201-3, 401-2, 401-3

### PERMISO PARENTAL

Procuramos dar todas las facilidades para que nuestras trabajadoras embarazadas puedan reintegrarse al trabajo una vez terminado su periodo de descanso legal, con la confianza de que sus niños y niñas están protegidos y cuidados.

En 2021, para la entrega de beneficios a madres, consideramos la situación sanitaria nacional y la realidad de cada una de las trabajadoras que tenían hijos e hijas hasta los 4 años de edad.

Se propuso la alternativa de recibir un bono compensatorio de 5 UF a quienes decidieran no pagar el establecimiento y, en caso contrario, se continuó pagando el beneficio directamente al centro educacional.

Para aquellas trabajadoras que optaron por pagar una cuidadora, se les ofreció cambiar a bono compensatorio o seguir con el mismo sistema.

Durante el periodo de este informe, entregamos 14 ajuares por nacimientos, que fueron reemplazados por Gift Card de \$40.000.- una vez que comenzó la pandemia.

Durante el año, 25 trabajadoras sindicalizadas y no sindicalizadas fueron beneficiadas.

La inversión realizada cada uno de los beneficios fue la siguiente:

Beneficio	Trabajadoras	Gasto
Bono compensatorio trabajadoras no sindicalizadas	2	\$991.751
Bono compensatorio trabajadoras sindicalizadas	5	\$6.795.502
Cuidadora instrumento colectivo	6	\$19.208.000
Jardín infantil o sala cuna instrumento colectivo	7	\$19.263.415
Jardín infantil o sala cuna Somos	5	\$11.819.623
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>\$58.078.291</b>

Durante 2021, 9 mujeres fueron beneficiarias con el permiso parental, en tanto que el año 2020 habían sido 6. Ningún hombre se acogió a este beneficio. Durante este mismo periodo, 4 trabajadoras regresaron a su puesto de trabajo, en tanto que en 2020 se habían reintegrado 3.

### BENEFICIOS LABORALES

Como en todo, en 2021 tuvimos que ajustar nuestros procesos para seguir cumpliendo con los requerimientos de nuestros trabajadores y entregar los beneficios que se otorgan cada año.

A través de nuestra propuesta SOMOS brindamos 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.

### NUESTROS COMPROMISOS PERMANENTES:

- 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.

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 201-3, 401-2

DURANTE 2021 DESTACARON LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

<p><b>Programa de contención psicológica</b></p>	<p>Durante 4 meses implementamos un programa de contención psicológica especial para trabajadores, trabajadoras y su grupo familiar directo, que incluía 3 sesiones de intervención dado el contexto de COVID – 19.</p>
<p><b>Programa Calidad de Vida</b></p>	<p>En 2021 se decidió enfocar el programa de calidad de vida en los trabajadores/as de terreno, considerando las evaluaciones que se habían realizado al programa del año anterior. La iniciativa contempló dos visitas por recinto llevando dos profesionales de la salud que los mismos trabajadores/as escogieron (además de un regalo corporativo), las elecciones fueron las siguientes: Primera visita: Psicólogo y Nutricionista. Segunda visita: Psicólogo y Kinesiólogo.</p> <p>El objetivo principal del programa fue visitar al personal de terreno y realizar evaluaciones y recomendaciones para su calidad de vida.</p>
<p><b>Celebración día del niño/a</b></p>	<p>Realizamos una actividad online para los hijos/as de todos/as los trabajadores/as de la compañía. El evento consistió en un bingo online, el cual se transmitió en vivo por medio de la plataforma Teams. Se efectuaron tres bingos con premios acorde a diferentes edades. A quienes ganaron, les enviamos los premios directamente a sus domicilios.</p>

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 201-3, 401-2

### BENEFICIOS PERMANENTES:

Nombre de los beneficios	Descripción de los beneficios	Costo beneficio 2021
<b>Bono matrimonio</b>	Asignación en dinero que se entrega por única vez al momento de contar matrimonio o firma de AUC	\$300.000 (imponible) Total: \$1.500.000.- 5 Trabajadores
<b>Apoyo deportista destacado</b>	Aporte para compra de implementos o gastos varios asociados a la disciplina deportiva en la cual se destaca el colaborador	\$1.231.044 3 Trabajadores y 1 hijo
<b>Beca Alumno destacado</b>	Reconocimiento a los mejores promedios de acuerdo con cada nivel de estudios: Básico, Medio para hijos de trabajadores y Técnico/Universitario para trabajadores	\$4.620.000. 6 trabajadores y 65 hijos
<b>Premio Ahorro Vivienda</b>	Bono correspondiente al 10% del ahorro previo con tope de 15 UF como apoyo para compra de primera vivienda	\$2.030.656 6 premios
<b>Préstamo primera casa</b>	Beneficio con descuento por planilla, como apoyo para la adquisición de la primera vivienda	Entre 200 y 350 UF\$69.748.460 11 Préstamos
<b>Reconocimiento años de servicio</b>	A quienes cumplen 10 años de antigüedad	10 UF
<b>Aporte Jardín Infantil</b>	Pago directo de Jardín Infantil para colaboradoras con hijos hasta los 4 años	\$250.000.-
<b>Pago cuidadora</b>	Pago de cuidadora en caso de que el menor no pueda asistir a jardín infantil.	4 UF
<b>Aportes Club Deportivo</b>	Aportes al club deportivo de Esvál con el objetivo de potenciar iniciativas orientadas al desarrollo de actividad física.	\$4.760.355.-
<b>Campaña de Vacunación</b>	Vacunas contra la influenza en los propios lugares de trabajo. Campaña realizada en Valparaíso, Viña del Mar, La Calera, Quillota, San Felipe y San Antonio	\$3.560.480.-
<b>Gift Card Ajuar Nacimiento</b>	Gift Card digital enviada a todos los trabajadores al momento del nacimiento de hijo/a. La Gift Card se envía junto a una tarjeta digital corporativa y el Manual Bienvenido Bebe	\$560.000.- 14 Gift Card
<b>Regalos Navidad</b>	Envío de regalo de Navidad para hijos/as de trabajadores entre los 0 y 12 años. Los regalos se escogen por medio de una plataforma	\$5.000.000.-
<b>Regalo Corporativo de Cumpleaños</b>	Entrega de un regalo corporativo para el cumpleaños del trabajador/a	\$5.049.979.-



## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 404-I

### CAPACITACIÓN

Durante 2021 se realizaron más de 29.000 horas de capacitación en Esval, enfocándonos en cerrar las brechas de Mallas Formativas para las gerencias Regionales y Operaciones. Por otro lado, se trabajó en el levantamiento de mallas para las gerencias de Planificación de Ingeniería y Clientes.

Así también, confeccionamos cursos propios, gestionando el conocimiento interno y documentando en cursos e-learning, los cuales son dictados a través de nuestra Academia de Formación y Excelencia. Estos cursos contemplan temáticas como SAP MM, SAP PM, ABC SAP y Modelo de Administración de Contratos.

A la vez, se realizaron capacitaciones con el fin de entregar herramientas relacionadas con los focos estratégicos.

A continuación, presentamos el detalle de las horas de capacitación 2021, desglosado por categoría profesional y comparado con el año anterior:

Horas de Capacitación ESVAL	2020			2021		
	MASC	FEM	TOTAL	MASC	FEM	TOTAL
<b>Gerentes</b>	208	4	212	48	3	51
<b>Subgerentes</b>	810	164	974	619	82	701
<b>Jefes y supervisores</b>	4.186	2.107	6.293	9.101	5.115	14.216
<b>Analistas</b>	5.930	4.496	10.426	4.038	5.302	9.340
<b>Administrativos y trabajadores de planta</b>	2.562	1.010	3.572	793	4.084	4.877
<b>Total</b>	<b>13.696</b>	<b>7.781</b>	<b>21.477</b>	<b>10.613</b>	<b>23.687</b>	<b>29.185</b>

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 404-2

RESPECTO DE LOS PROGRAMAS Y A LA INVERSIÓN REALIZADA EN SU EJECUCIÓN, FUE LA SIGUIENTE:

Cursos/programas	Objetivo	Participantes	Inversión
<b>APLICACIÓN DE PROCESOS NORMATIVOS DE LEGISLACIÓN AMBIENTAL</b>	Desarrollar conocimientos sobre la normativa ambiental aplicable a las instalaciones de la compañía, de modo de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en ella para cada proyecto, cuenta o no con Resolución de Calificación Ambiental y que esté dentro de su ámbito de responsabilidad.	47	\$9.400.000
<b>HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS EN HIDRÁULICA SANITARIA BÁSICA</b>	Desarrollar conocimientos sobre conceptos básicos que sustentan la hidráulica sanitaria, en la interpretación de los fenómenos y componentes de funcionamiento de las redes y sistemas hidráulicos, aplicable al agua potable y agua servida.	41	\$1.312.000
<b>TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO</b>	El Programa Técnicas para el Trabajo en Equipo, ofrece a los colaboradores los conocimientos necesarios para mejorar y agilizar sus procesos laborales en que interactúan junto a otros por un objetivo común.	66	\$18.960.000
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>	Dar a conocer procesos relacionados con Sistema Integrado de Gestión (SIG) y Gestión de Procesos y Riesgos.	359	\$0
<b>TÉCNICAS DE INNOVACIÓN EN EL CONTEXTO LABORAL</b>	Entregar herramientas para mejorar la capacidad de innovar y aportar soluciones creativas dentro de la organización. Se revisan temáticas relacionadas con pensamiento creativo, modelos de innovación, equipos de trabajo en proyectos de innovación, herramientas y técnicas de innovación.	83	\$9.600.000
<b>TÉCNICAS DE OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO</b>	Este curso apunta a que los alumnos y alumnas desarrollen la colaboración dentro del equipo, adaptación a sus diversos roles, compromiso con el cumplimiento de objetivos, resolución de conflictos, liderazgo y toma de decisiones. Todas estas competencias están orientadas a la adquisición de las habilidades requeridas para desempeñarse adecuadamente en las diferentes instancias organizacionales que requieran trabajar en equipo.	58	\$5.280.000
<b>TÉCNICAS PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE</b>	El curso Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente entrega, a las y los trabajadores, herramientas para desenvolverse adecuadamente en diferentes situaciones ante sus clientes y resolverlas asertivamente.	19	\$1.824.000
<b>APLICACIÓN DEL MODELO LEAN MANAGEMENT EN LA GESTIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES</b>	Motivar a las personas en la filosofía de producción sin desperdicios. Enseña los 5 principios, los 8 desperdicios y muestra su aplicabilidad en casos reales y dinámicas de acción in situ.	14	\$2.800.000

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 403-1-2019, 403-5, 403-8-2019, 404-3

### EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

En 2021, el 100% de nuestros trabajadores recibieron evaluación de desempeño de manera telemática. Esto se hizo mediante dos procesos de evaluación llevados a cabo de manera remota debido al contexto sociosanitario.

1) Evaluación del desempeño (SED) la cual evalúa 3 dimensiones: técnica, relacional y actitudinal. En esta evaluación se miden principalmente conductas y participa un grupo de trabajadores y trabajadoras que son antiguos socios de los sindicatos de profesionales y jefaturas de ESVAL y Aguas del Valle.

2) Proceso de Gestión del Desempeño MBO: tiene por objetivo 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 y participa la dotación que no es evaluada por el instrumento SED.

Para ambos casos, por medio de reuniones de retroalimentación, se espera que cada jefatura establezca planes de acción con las personas de sus equipos en caso de identificar áreas de mejora para el cumplimiento efectivo de objetivos.

Existe también otro grupo de trabajadores pertenecientes a otros sindicatos que no cuentan con evaluación de desempeño individual, pues se miden por indicadores generales, Satisfacción de Clientes e IRO (Indicador de Resultado Operacional)

### NUESTROS COMPROMISOS PERMANENTES

El compromiso que asumimos como Compañía es que cada trabajador pueda obtener información transparente y oportuna sobre sus metas individuales para el periodo definido, así como información sobre las metas de su gerencia y las principales metas de la organización.

Adicionalmente, se espera que cada trabajador reciba de forma oportuna y efectiva una retroalimentación sobre su desempeño individual. Al final del proceso, cada líder debe entregar una retroalimentación global y evaluar tanto los

objetivos individuales, así como los atributos corporativos que son comportamientos esperados detallados en nuestro Modelo de Competencias Conductuales.

### SEGURIDAD

Durante el 2021, la Subgerencia de Seguridad y Salud Ocupacional gestionó la prevención de riesgos a través del sistema basado en la norma internacional ISO 45001:2018, el que fue auditado durante ese año y mantuvo en su certificación. Esta norma cubre desde la producción de agua potable, la recolección y saneamiento de aguas servidas; procesos de soporte para la prestación del servicio; procesos de servicios comerciales masivos; hasta los servicios de atención al cliente en toda el área de concesión.

El sistema de gestión ISO 45001:2018 fue auditado por SGS y tiene vigencia desde el 11 de diciembre hasta julio de 2023, y cubre desde la producción de agua potable, la recolección y saneamiento de aguas servidas; procesos de soporte para la prestación del servicio; procesos de servicios comerciales masivos; hasta los servicios de atención al cliente en toda el área de concesión.

En el 2021 focalizamos los esfuerzos en la gestión de la pandemia, promoviendo capacitaciones, inspecciones, creación de protocolos e implementación de señalizaciones para el cumplimiento de los estándares sanitarios exigidos. De esta manera, el autocuidado, tanto para el personal interno como externo, va en poder resguardar la integridad de los trabajadores, previniendo la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales. Todo esto en forma paralela al trabajo de apoyo constante en faenas de alto riesgo, emergencias y control al cumplimiento de la normativa de seguridad.

Siempre con un objetivo de cero accidentes, desarrollamos las siguientes actividades para trabajadores propios y contratistas:

- 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 y administradores de los contratos.

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 403-1-2019, 403-5, 403-8-2019

- 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.
- Difusión de accidentes y cuasi – accidentes mediante video flash, transmitido en forma de cascada hacia los distintos niveles de la organización.
- Implementación de protocolos Minsal
- Implementación de medidas preventivas para Covid-19.

### PREVENCIÓN DE CONTAGIOS DE COVID-19:

Con la finalidad de proteger a nuestros trabajadores, se mantuvo la modalidad de teletrabajo con la finalidad de reducir la probabilidad de contagios de Covid-19. Se generaron implementaciones de elementos señalizadores en las áreas de trabajo y difusión de medidas preventivas contra el contagio. Así también, preparación del plan retorno, definiciones de aforos en lugares de trabajo, entrega permanente de Elementos de Protección Personal al personal que trabaja en terreno.

Adicionalmente, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Entrega de implementos de protección para evitar la propagación del virus, como mascarillas desechables certificadas.
- Implementación en terreno de exigencias normativas para oficinas de atención al cliente en todas las materias requeridas por la autoridad para su apertura y seguridad para nuestros clientes.
- Capacitación al personal sobre Covid-19 y medidas de prevención de contagios.
- Entrega periódica de insumos para la sanitización de vehículos, tales como desinfectante en aerosol y posteriormente amonio cuaternario, además de alcohol gel para desinfección de manos.
- Implementación de medidas para evitar Covid-19 en oficinas y plantas que mantienen sus funciones de manera presencial, realizando control de temperatura, protocolos de ingreso y registros, de limpieza y desinfección.
- Plan de comunicación establecido para las empresas

contratistas, con el fin de informar los casos de Covid-19 confirmados o de cuarentenas preventivas, para mantener la trazabilidad.

- Implementación de medidas preventivas como señalizaciones, segregaciones, dispensadores de alcohol gel en espacios para la preparación del plan retorno.
- Inspecciones periódicas del organismo administrador de la ley en materias de cumplimiento normativo Covid-19.

### COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Mantuvimos el funcionamiento de los seis comités paritarios que trabajan para promover temáticas de prevención de riesgos, dentro de lo cual se priorizaron las labores de apoyo en la gestión preventiva del Covid-19 y teletrabajo.

### SEGURO DE SALUD COMPLEMENTARIO:

Se renovaron las pólizas del Seguro de Salud Complementario para trabajadores sindicalizados y no sindicalizados por dos años con compañía de seguros Sudamericana, contemplando el primer periodo del 01 de septiembre 2021 hasta el 31 de agosto 2022. El segundo año se renovará con tabla de ajuste contemplando el período del 01 de septiembre 2022 hasta el 31 de agosto 2023. La negociación cerró con una baja en las primas de las pólizas de salud, en el caso de los sindicalizados un -11,1% y en el caso de los no sindicalizados un -12%, rebaja promedio para el grupo consolidado -11,5%.

Las condiciones y prima del seguro de vida y accidente no laborales para el grupo de sindicalizados/as se mantuvieron.

La renovación se comunicó por medio de comunicaciones internas y se hicieron dos webinar para los asegurados/as, además de actualizar la información en intranet. Se mantuvo la atención en línea con nuestras ejecutivas y por medio de los canales de reembolso de la aseguradora (Web, APP y WhatsApp).

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 403-9-2019, 403-10-2019

### SEGURO COVID:

A raíz de la ley promulgada, la compañía decidió contratar el seguro COVID para todos los trabajadores de la compañía, es decir, personal de terreno y administrativo, siendo obligatorio solo para el personal de terreno.

### LESIONES Y ACCIDENTES EN TRABAJADORES PROPIOS

Los accidentes más comunes entre nuestros trabajadores son por torceduras de pies y caídas. En 2021, tuvimos 5 accidentes laborales que afectaron solo a varones. El año anterior habíamos tenido 4 personas accidentadas, mientras que en 2019 habíamos tenido 2 accidentados, un hombre y una mujer.

Al igual que el año anterior, no hubo ningún accidente fatal, ni entre nuestros trabajadores ni en contratistas. Tampoco tuvimos accidentes graves, ni lesiones por enfermedades profesionales.

La siguiente tabla muestra la tasa de frecuencia de accidentes por género comparada al año anterior:

### Tasa de frecuencia de accidentes laborales por género

ESVAL					
2020			2021		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
7,41	2,38	6,01	4,59	0	3,27

La tasa y el número de días perdidos 2021, fue mayor a la del año anterior, tal como se manifiesta en el presente cuadro:

### Tasa de días perdidos por género

ESVAL					
2020			2021		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
18,54	0	13,35	161,64	0	115,26

### Número de días perdidos por género

ESVAL					
2020			2021		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
20	0	20	176	0	176

### 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

Para minimizar los riesgos, realizamos controles operacionales para los distintos peligros definidos, como, por ejemplo, el reemplazo de equipos para el levantamiento de contenedores, capacitación, modificación de procedimientos de trabajo seguro, etc. Del mismo modo, realizamos controles ingenieriles basados en la jerarquía definida en ISO 45001.

### 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.

El número de accidentes laborales en el 2021 fue de 7, cifra menor al año anterior.

### N° de accidentes laborales por género

Contratistas ESVAL					
2020			2021		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
13	5	18	5	2	7

## ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA

GRI 307-I, 403-9-2019, 403-10-2019, 419-I

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 definido en la norma ISO 45001.

El número de días perdidos en el 2021 fue de 46, considerablemente menos que el 2020.

### Días perdidos por género

Contratistas ESVAL					
2020			2021		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
85	28	113	31	15	46

Los accidentes principales en contratistas tuvieron relación con golpes contra otros elementos, torceduras de pies y asaltos. En 2021, al igual que en el año anterior, no hubo ningún accidente fatal y ningún accidente con consecuencias graves en contratistas. No hemos identificado enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo en nuestros trabajadores propios, ni en contratistas o subcontratistas.

### MULTAS SIGNIFICATIVAS

En 2021, la Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicó dos multas significativas a Esval S.A, dos menos que el año anterior. 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.

El detalle se presenta a continuación:

Descripción	Monto
1) Deficiencias en el servicio de alcantarillado en las comunas de Quilpué, San Esteban, Valparaíso y Viña del Mar, en 2017, y, deficiencias en el servicio de alcantarillado en las comunas de Quilpué, Valparaíso, Villa Alemana y Viña del Mar, en 2018.	114 UTA
2) Incumplimiento en la obligación de calidad del servicio de recolección de aguas servidas, y, poner en peligro la salud de la población e incumplimiento obligaciones e instructivos 2019-2020.	140 UTA

# TABLAS GRI

GRI Gestión 2021: 102-55

# TABLAS GRI

GRI 102-55

INDICADORES GRI (Nuevo Estándar)		PÁGINA
<b>Perfil de la Organización</b>		
102 – 1	Nombre de la organización	14
102 – 2	Actividades, marcas, productos y servicios	14
102 – 3	Ubicación de la sede	14
102 – 4	Ubicación de las operaciones	14
102 – 5	Propiedad y forma jurídica	15
102 – 6	Mercados servidos	15
102 – 7	Tamaño de la organización	15
102 – 8	Información sobre empleados y otros trabajadores	73
102 – 9	Cadena de suministro	70
102 – 10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	70
102 – 12	Iniciativas externas	69
102 – 13	Afiliación a asociaciones	69
<b>Estrategia</b>		
102 – 14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7, 8 y 9
102 – 15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	23 y 24 – 34 y 35
<b>Ética e integridad</b>		
102 – 16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	18
102 – 17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35 y 36
<b>Gobernanza</b>		
102 – 18	Estructura de gobernanza	17
102 – 22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	19, 20 y 21
102 – 29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	23 y 24 – 34 y 35
102 – 30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	23 y 24 – 34 y 35
102 – 31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	23 y 24 – 34 y 35
102 – 35	Políticas de remuneración	75
102 – 36	Proceso para determinar la remuneración	75
102 – 37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	75
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102 – 40	Lista de grupos de interés	30 y 31
102 – 41	Acuerdos de negociación colectiva	76 y 77
102 – 42	Identificación y selección de grupos de interés	30 y 31
102 – 43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30 y 31
102 – 44	Temas y preocupaciones clave mencionados	26 a la 29



# TABLAS GRI

GRI 102-55

INDICADORES GRI (Nuevo Estándar)	PÁGINA
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>	
102 – 46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	3 a la 6
102 – 47 Lista de los temas materiales	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 y 4
102 – 51 Fecha del último informe	3 y 4
102 – 52 Ciclo de elaboración de informes	3 a la 5
102 – 53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	6
102 – 54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3
102 – 55 Índices de contenidos GRI	88
<b>Enfoque de gestión económica</b>	
<b>Desempeño económico</b>	
201 – 1 Valor económico directo generado y distribuido	68 a la 70
201 – 2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	38 y 39
201 – 3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	78 a la 80
<b>Presencia en el mercado</b>	
202 – 1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	75
<b>Prácticas de adquisición</b>	
204 – 1 Proporción de gasto en proveedores locales	71
<b>Anticorrupción</b>	
205 – 1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	36
205 – 2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36
205 – 3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37
<b>Enfoque de gestión ambiental</b>	
<b>Energía</b>	
302 – 1 Consumo energético dentro de la organización	57
302 – 3 Intensidad energética	58
302 – 4 Reducción del consumo energético	58
<b>Agua</b>	
303 – 3 – 2019 Extracción de agua por fuente	51 a la 54
303 – 4 – 2019 Descarga de agua	54 y 55
303 – 5 – 2019 Consumo de agua	51 a la 54

# TABLAS GRI

GRI 102-55

INDICADORES GRI (Nuevo Estándar)	PÁGINA
<b>Biodiversidad</b>	
304 – 1 Centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	56
304 – 2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	56 y 57
304 – 3 Hábitats protegidos y restaurados	56
<b>Emisiones</b>	
305 – 1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	58
<b>Efluentes y residuos</b>	
306 – 2 Residuos por tipo y método de eliminación	60
306 – 3 Derrames significativos	60
306 – 5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	54
<b>Cumplimiento ambiental</b>	
307 – 1 Incumplimiento de legislación y normativa ambiental	86
<b>Enfoque de gestión de personas</b>	
<b>Empleabilidad</b>	
401 – 1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	77
401 – 2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	78 a la 80
401 – 3 Permiso parental	78
<b>Seguridad y salud ocupacional</b>	
403 – 1 – 2019 Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional	83 y 84
403 – 5 Formación de trabajadores en seguridad y salud ocupacional	83 y 84
403 – 8 – 2019 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional	83 y 84
403 – 9 – 2019 Lesiones relacionadas con el trabajo	85 y 86
403 – 10 – 2019 Problemas de salud relacionados con el trabajo	85 y 86
<b>Formación y enseñanza</b>	
404 – 1 Media de horas de formación al año por empleado	81
404 – 2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	82
404 – 3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	83
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
405 – 1 Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	74
405 – 2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	75
<b>No discriminación</b>	
406 – 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	76

# TABLAS GRI

GRI 102-55

INDICADORES GRI (Nuevo Estándar)	PÁGINA
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>	
407 – 1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	77
<b>Trabajo infantil</b>	
408 – 1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	76
<b>Trabajo Forzado u Obligatorio</b>	
409 – 1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	76
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>	
410 – 1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos en derechos humanos	77
<b>Comunidades Locales</b>	
413 – 1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>	
416 – 1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	42 a la 49
<b>Cumplimiento Socioeconómico</b>	
419 – 1 Incumplimiento de las leyes normativas en los ámbitos social y económico	86
<b>Otros indicadores Esvál</b>	
Iniciativas para la Innovación	61 y 62
Gestión de olores y ruido	61



— Reporte de Sostenibilidad Eeval 2021 —