

Memoria Anual Aguas Andinas 2003





El agua

El agua representa en los sueños a la madre.

Nacimos entre agua, crecemos dentro del agua.

El agua nos calma, nos limpia, nos purifica.

Cuando es dulce nos nutre, cuando se agita, salada y agreste, nos commueve y nos muestra otra cara.

Nos gusta quedarnos dormidos escuchando el ruido del agua.

El mar, el río, la lluvia suave sobre el tejado.

El agua madre que nos mece.

Sobre la tierra, el agua corre como la sangre de este cuerpo elemental.

Sus afluentes, sus arroyuelos, el torrente de sus ríos, va recogiendo la humedad del aire llevándola para que multiplique la vida de su valle.

La Cuenca de Santiago vive de sus aguas limpias y purificadas.

Aqua que desciende de los cerros y quebradas.

Aqua que se procesa y purifica para su consumo.

El agua limpia lo que toca resucita. De su paso alegre depende la vida de muchos seres. De la abundancia de esos seres la calidad de la tierra. Sin ese equilibrio no recibimos agua, ni ellos, ni nosotros.

Por ello que necesitamos de esa tierra viva, reanimada por el agua, de la cual depende también la calidad del agua que bebemos.

Esos animales, esas especies vegetales son custodios de nuestro ambiente y también son su fruto.

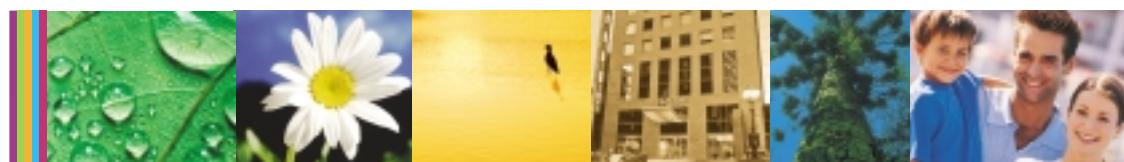
Hijos del agua somos todos.

Marco Antonio de la Parra

Extracto libro El Agua de la Vida



INDICE



- **1** Historia
página 7

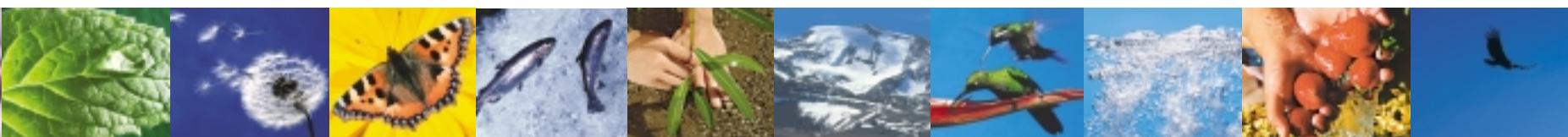
- **2** Mensaje del Presidente
página 9

- **7** Empresas filiales
página 21

- **8** Ejercicio 2003
Al servicio de la gente página 25
Gestionando el ciclo integral del agua página 35
Evolucionando con responsabilidad página 47

- **13** Declaración de responsabilidad
página 75

- **14** Identificación de la empresa
página 76



► 3 Directorio
página 12

► 5 Organización y administración
página 18

► 4 Propiedad de la empresa
página 15

► 6 Mapa de cobertura
página 20

► 9 Gestión financiera
página 61

► 11 Directorio y plana gerencial
página 70

► 10 Hechos relevantes
página 69

► 12 Principales clientes y proveedores
página 74

► 15 Estados financieros consolidados
página 77

► 17 Estados financieros de filiales
página 189

► 16 Estados financieros individuales
página 139





HISTORIA AGUAS ANDINAS

Un camino de 142 años

Somos una empresa preocupada por entregar diariamente un elemento esencial para el desarrollo de la vida y el cuidado del medio ambiente.

1861. Comienza nuestra historia, con la creación de la Empresa de Agua Potable de Santiago y la realización del primer estudio para mejorar la captación en la Quebrada de Ramón.

1865. Construimos los primeros estanques para almacenar agua.

1894. Comenzamos un programa de obras, con la construcción de los drenes de Vitacura para obtener aguas filtradas del río Mapocho, y de un estanque de 20 mil metros cúbicos en calle Antonio Varas.

1903. Se promulga la Ley de Alcantarillado y Pavimentación de Santiago. Con esto, impulsamos la construcción de redes de agua potable y alcantarillado para la ciudad.

1909. Instalamos 1.112 arranques domiciliarios y los primeros grifos de la ciudad.

1917. Inauguramos el Acueducto Laguna Negra, el cual a través de sus 87 kilómetros de extensión, transporta hasta estos días agua desde la cordillera.

1946. Ponemos en operación la Planta Las Vizcachas, con el fin de producir agua potable para Santiago.

1969. Inauguramos la Planta Las Vizcachitas junto al Acueducto Paralelo.

1977. Nuestra compañía pasa a llamarse Empresa

Metropolitana de Obras Sanitarias (EMOS).

1984. Inauguramos la Planta de Producción de Agua Potable Ingeniero Antonio Tagle.

1989. EMOS es transformada en sociedad anónima, filial de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO).

1990. Iniciamos la construcción de los primeros proyectos de saneamiento hídrico de la región, como el Colector Interceptor Zanjón y el entubamiento del Canal A-H.

1993. Inauguramos la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Santiago Poniente.

1997. Inauguramos nuestro Edificio Corporativo, ubicado en el Parque de los Reyes, comuna de Santiago.

1999. A través de un proceso de privatización, el 51,2% de la propiedad de nuestra empresa es adquirido por la Sociedad Inversiones Aguas Metropolitanas Ltda., conformada por el Grupo Agbar (50%) y Suez (50%), en US\$1.125 millones.

Inauguramos la Planta de Agua Potable La Florida.

2000. Iniciamos la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal. Nuestra empresa adquiere el 100% de Aguas Cordillera y

el 50% de Aguas Manquehue. Comenzamos a aplicar el Plan Vita para orientar la organización hacia un servicio de excelencia para los clientes, mejorar la eficiencia y calidad del producto.

2001. Cambio de nombre: la empresa pasa a llamarse Aguas Andinas S.A. Comenzamos la operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal e iniciamos los trabajos de construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana. Se constituyen nuestras filiales ANAM, Ecoriles y Gestión y Servicios.

2002. Inauguramos el más avanzado Sistema de Control Operativo de Latinoamérica. Adquirimos el 50% restante de la propiedad de Aguas Manquehue. Iniciamos el Plan Eureka, cuyo objetivo es consolidar una organización en red. Además, inauguramos las nuevas Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas de San José de Maipo y Paine.

2003. Comenzamos a operar la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, la más grande en su tipo en Latinoamérica. Obtenemos la certificación ISO 9000 en atención al cliente.



Manzanillón (*Chrysanthemum maximum*) De flores delicadamente blancas y amarillas, el manzanillón destaca en los campos por su espigada figura.





MENSAJE DEL PRESIDENTE ROQUE GISTAU

Agua para la gente

Este año hemos sido impulsores y protagonistas de importantes hitos medioambientales en la historia de nuestra capital y de todo el país.

Queltehue

Habitante de lagos, tranches y campos es un ave que se caracteriza por lanzar un grito metálico estridente en alerta ante el peligro.
Mide hasta 37 cms.

Como Presidente del Directorio de Aguas Andinas, tengo el honor de dirigirme a ustedes para someter a su consideración la Memoria y Estados Financieros de la compañía correspondientes al ejercicio 2003.

Todos los proyectos y actividades desarrolladas en el presente ejercicio están enmarcados en los objetivos estratégicos establecidos hace cuatro años y están dirigidos a consolidar a Aguas Andinas como la empresa líder del sector, con orientación al cliente y respeto y cuidado del medio ambiente, para así poder brindar a las generaciones futuras, una cuenca con sus recursos hídricos gestionados con eficiencia y libres de contaminación.

En este año hemos sido impulsores y protagonistas de importantes hitos medioambientales en la historia de nuestra capital y de todo el país. En junio, cerramos la última descarga de aguas servidas en el Zanjón de la Aguada, lo que aporta beneficios

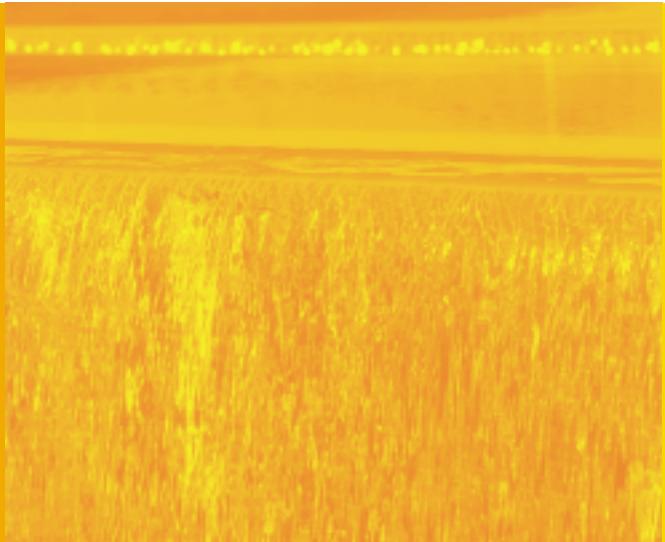
concretos de salud e higiene para los vecinos del sector y para toda la población de Santiago.

En el mes de septiembre, comenzó la operación de la Planta de Aguas Servidas La Farfana, una de las cinco de mayor tamaño en todo el mundo y la mayor en Latinoamérica.

Con su puesta en marcha y en conjunto con la Planta El Trebal – en servicio desde el 2001- Aguas Andinas trata más del 70% de las aguas residuales generadas por los habitantes de la Cuenca de Santiago.

Para asegurar la calidad de la operación y la sustentabilidad ambiental, durante el segundo semestre del año, se inició el proceso para obtener la certificación ISO 14000, que será implantada progresivamente en todas las unidades de tratamiento de aguas servidas.

En este periodo, las inversiones han totalizado \$78.950 millones, de los cuales, el 70% se ha destinado al tratamiento de aguas servidas.



Todos estos esfuerzos han sido apoyados por una campaña comunicacional, con el objeto de informar a nuestros clientes sobre la relevancia que tiene el tratamiento de las aguas servidas para el ecosistema y la calidad de vida de los ciudadanos, recabando su colaboración para conseguir una mayor eficiencia en los procesos de descontaminación.

En el área de clientes, se ha avanzado en la consolidación de la estructura zonal, acercando más la organización a los clientes, conociendo mejor sus necesidades y brindando soluciones más adecuadas. Para asegurar que estos objetivos se alcanzan, se ha obtenido la certificación ISO 9000 en el área de atención al cliente, comprometiendo parámetros de servicio de muy alto rendimiento.

En esta misma línea de acercamiento a la comunidad, se han desarrollado acciones de ayuda directa a nuestros clientes con menores recursos. De estas acciones, destacamos programas de talleres de gasfitería, información para buen manejo de redes de alcantarillado y su mantención y facilidades para repactación de deudas existentes.

En el área de la información y la formación, hemos continuado y potenciado las visitas guiadas a instalaciones productivas de estudiantes y otros colectivos sociales, lo que permite apreciar la complejidad de los procesos de producción de agua potable y del tratamiento de las aguas servidas.

En las áreas de tecnología, se ha avanzado en la incorporación de nuevas instalaciones a ser controladas y operadas desde el Centro de Control Operativo. También se han integrado en una unidad corporativa, el Sistema de Información Geográfica –SIG-, los modelos hidráulicos y el telecontrol.

En este contexto, se ha implantado con éxito el proyecto Zephyrus, nuevo modelo de gestión por procesos y con decidida orientación al cliente. Desde el primero de enero del 2004 este modelo está operativo en la compañía.

En el área de recursos humanos, se han continuado las acciones para aumentar la prevención de riesgos y mejorar la calidad de la vida laboral de nuestros

empleados, y estos esfuerzos han sido reconocidos por importantes instituciones nacionales. También se ha implantado la solución SAP para la gestión integrada de los recursos humanos.

Todas estas iniciativas forman parte de un proceso de mejora continua en la gestión, optimizan la eficiencia y tienen incidencia en los estados financieros a los que me refiero a continuación.

Las inversiones han alcanzado en este periodo el monto de \$78.950 millones, de los cuales se ha destinado el 70% al tratamiento de aguas servidas.

El resultado operacional de la compañía alcanzó \$74.936 millones, lo que representa un 11,9% de aumento respecto al ejercicio anterior. Este incremento se explica, principalmente, por la entrada en operaciones de la Planta La Farfana, el aumento de los negocios de las filiales no sanitarias y a la eficiencia lograda por la introducción de tecnología, integración de sistemas y modernización en la gestión de abastecimiento.

**Planta de Tratamiento de Aguas
Servidas La Farfana, una de las cinco
de mayor tamaño en todo el mundo
y la mayor en Latinoamérica.**



Por su parte, la utilidad neta fue de \$59.659 millones, lo que implica un 9,2% de aumento respecto a la utilidad del ejercicio anterior.

Con el objetivo de financiar su plan de inversiones, la empresa acudió al mercado financiero local emitiendo exitosamente bonos por un total de 5,8 millones de Unidades de Fomento y en condiciones que demuestran la alta calidad crediticia de nuestra compañía. Esta visión respecto al perfil de riesgo de la compañía ha sido ratificada por las agencias clasificadoras de riesgo que asignaron una clasificación para esta emisión de AA+.

En diciembre, se materializó la reducción de capital, según lo acordado en la Junta Extraordinaria de Accionistas del 14 de octubre de 2003. Esta operación significó el pago a nuestros accionistas de \$22,87969 por acción. A lo anterior se agrega el pago de un dividendo provisorio de \$3,12031 correspondiente al ejercicio 2003 pagado en igual fecha. Cabe destacar que durante el año 2003 el precio de la acción tuvo un alza de 29,9%.

Por todo lo anteriormente expuesto, podemos constatar que en el 2003 se han superado las previsiones presupuestarias. Y esto ha sido posible gracias a la eficiencia y seriedad de la gestión realizada, la labor conjunta de todos quienes trabajan para la empresa, y la estabilidad necesaria del marco regulatorio que rige el sector sanitario, que entrega seguridad a inversores y hace posible la presencia de operadores solventes y confiables.

Gracias a estas favorables condiciones, en Chile es posible llevar a cabo el fuerte plan de inversiones que está materializando nuestra compañía, el que tiene por objeto recuperar los cauces naturales para Santiago, para el consecuente mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Aún quedan importantes etapas por cumplir de este plan. Santiago necesita inversiones para crear infraestructuras robustas y en ocasiones redundantes, para cubrir satisfactoriamente la creciente demanda de aproximadamente 500 millones de m³ anuales de agua potable de nuestra zona de concesión.

Y en esto estamos, realizando todo lo necesario para asegurar el servicio comprometido. En ocasiones alcanzar este objetivo básico no está ausente de algún incidente, cuya resolución también forma parte de nuestro quehacer y compromiso. Porque somos Aguas Andinas, una empresa con verdadera vocación de servicio, que trabajamos para mejorar el medio ambiente y la calidad de vida de nuestros clientes, entregando con eficiencia un elemento vital para el desarrollo de las personas y la sociedad. Somos conscientes de nuestra responsabilidad social y nos comprometemos diariamente por el bienestar de nuestros trabajadores y de toda la comunidad.

Agradezco a los accionistas y clientes la confianza que depositan en nosotros; y al Directorio, Administración de la compañía y a todos los empleados su esfuerzo y dedicación continuados.



Roque Gistau
Presidente



DIRECTORIO



Presidente

Roque Gistau
Ingeniero de Caminos,
Canales y Puertos



Mesa redonda



Vicepresidente
Charles Chaumin
Ingeniero



Director
Manlio Alessi Remedi
Economista



Director
Alfredo Noman Serrano
Ingeniero Industrial



Director
Bernardo Espinosa Bancalari
Abogado



Director
Daniel Albarrán Ruiz-Clavijo
Ingeniero Civil industrial



Director
Carlos Mladinic Alonso
Ingeniero Comercial

Directores Suplentes

José Vila Bassas
Ingeniero Industrial

Ángel Simón Grimaldos
Ingeniero de Caminos,
Canales y Puertos

Roberto Hempel Holzapfel
Ingeniero Comercial

Jorge Bande Bruck
Economista

Jean Jacques Duhart
Ingeniero Civil Industrial





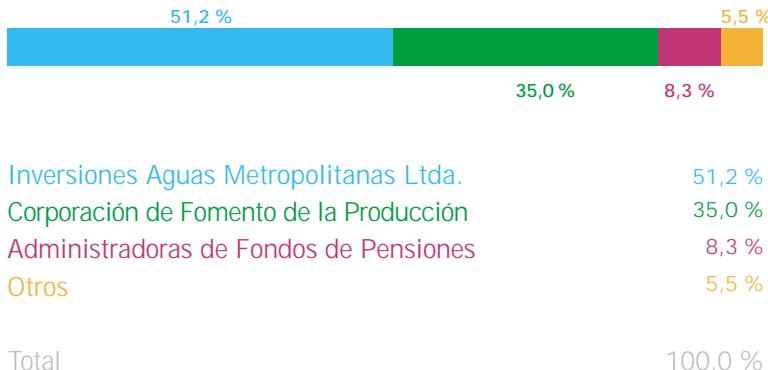
PROPIEDAD DE LA EMPRESA

Un sólido respaldo

El capital de Aguas Andinas al 31 de diciembre del año 2003 está dividido en 6.118.965.160 acciones distribuidas entre 1.863 accionistas.

Araucaria
De la familia de las Araucariáceas, clase Coníferas. Especie endémica de Chile y Argentina. Hermoso árbol siempre verde, de hasta 50 mts. de altura.

Distribución por tipo de accionistas





| | | | | | | | | | | |

Accionistas mayoritarios

Les presentamos a los 12 mayores accionistas de la empresa, de acuerdo al número de acciones al 31 de diciembre de 2003:

Accionistas mayoritarios

Nombre o Razón Social	Rut	Acciones		Total	Porcentaje
		Serie A	Serie B		
Inversiones Aguas Metropolitanas Limitada	77.274.820-5	3.133.053.126	-	3.133.053.126	51,2%
Corporación de Fomento de La Producción	60.706.000-2	-	2.140.491.748	2.140.491.748	35,0%
AFP Provida S.A.	98.000.400-7	245.189.542	-	245.189.542	4,0%
AFP Cuprum S.A.	98.001.000-7	81.362.234	-	81.362.234	1,3%
AFP Habitat S.A.	98.000.100-8	67.037.014	-	67.037.014	1,0%
AFP Summa Bansander S.A.	98.000.600-k	52.078.305	-	52.078.305	0,9%
AFP Santa María S.A.	98.000.000-1	42.768.145	-	42.768.145	0,7%
Celfin Gardeweg S.A. Corredores de Bolsa	84.177.300-4	22.232.833	-	22.232.833	0,4%
AFP Planvital S.A.	98.000.900-9	16.541.420	-	16.541.420	0,3%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	96.571.220-8	6.413.538	-	6.413.538	0,1%
Cía. de Seguros de Vida la Construcción S.A.	96.456.000-5	5.849.286	-	5.849.286	0,1%
Euroamerica Corredores de Bolsa S.A.	96.899.230-9	5.063.742	-	5.063.742	0,1%
Otros 1.851 Accionistas	-	297.600.145	3.284.082	300.884.227	4,9%
Totales		3.975.189.330	2.143.775.830	6.118.965.160	100,0%

Contamos con el respaldo de líderes mundiales en el sector de agua y saneamiento.



Socios estratégicos

Los socios estratégicos de Aguas Andinas, a través de su controlador Inversiones Aguas Metropolitanas Ltda., son Agbar y Suez; empresas con una vasta experiencia en la prestación de servicios para satisfacer necesidades fundamentales de las personas. De estas empresas, Agbar es el operador de Aguas Andinas.

Agbar

Agbar es la principal empresa privada de abastecimiento domiciliario de agua potable en España. Desde hace más de 130 años presta este servicio a los habitantes de Barcelona y a 22 poblaciones de su entorno metropolitano, atendiendo en la actualidad aproximadamente a 11 millones de personas, en territorio español.

Asimismo, Agbar es la cabecera del Grupo Agbar, líder absoluto del mercado privado de agua potable en España, con una participación del 52%. Este Grupo, formado por 163 empresas, es uno de los principales operadores en actividades tales como ciclo integral del agua, seguros de salud, construcción e instalaciones, servicios vinculados a la industria automotriz y negocios en desarrollo. Actualmente, emplea a 37.706 trabajadores.

Durante el 2003 el Grupo Agbar obtuvo ingresos por aproximadamente 2.800 millones de euros. En el área internacional está presente en ocho países y brinda servicios a más de 24 millones de personas.

Suez

Suez es uno de los principales grupos de servicios a nivel mundial. De origen franco-belga y con una trayectoria de más de 182 años, actúa en dos grandes polos: medio ambiente, en el cual es líder mundial, y energía, con una posición estratégica en Europa.

Este grupo presta servicios en el sector de agua y saneamiento, atendiendo las necesidades de aproximadamente 125 millones de clientes. Tiene una fuerte posición en Europa y en los mercados americanos, empleando a más de 185.000 personas.

Sus títulos son cotizados en la bolsa de Euronext París, Euronext Bruselas, Luxemburgo, Zurich y Nueva York.

Durante el 2003 Suez obtuvo ingresos por 39.621 millones de euros.

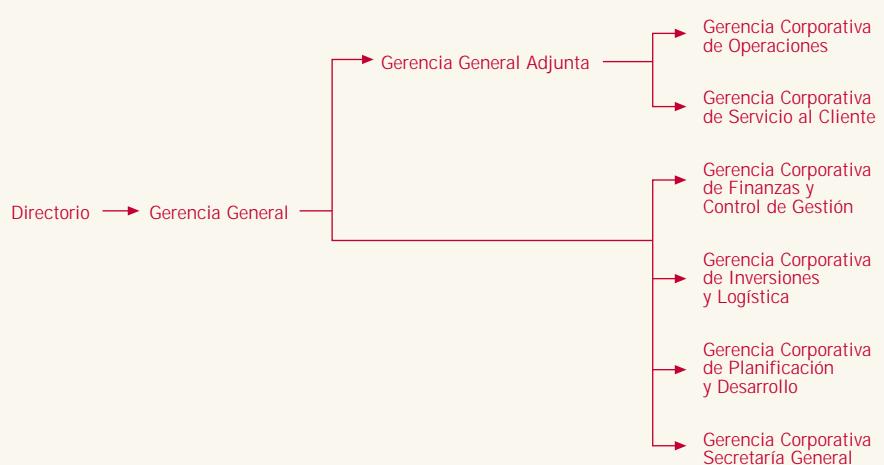


ORGANIZACION Y ADMINISTRACION



► **Gerente General**

Josep Bagué Prats
Economista



Trabajo en equipo



► **Gerente General Adjunto**

Laurent Brunet
Ingeniero

► **Gerente Corporativo de Finanzas y Control de Gestión**

José Luis Murillo Collado
Economista

► **Gerente Corporativo de Planificación y Desarrollo**

Joaquim Martí Marqués
Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos

► **Gerente Corporativo de Operaciones**

Ignacio Escudero García
Ingeniero de Telecomunicaciones

► **Gerente Corporativo de Inversiones y Logística**

Felipe Larraín Aspíllaga
Ingeniero Civil

► **Gerente Corporativo Secretaría General**

Joaquín Villarino Herrera
Abogado

► **Gerente Corporativo de Servicio al Cliente**

Víctor de la Barra Fuenzalida
Ingeniero Civil

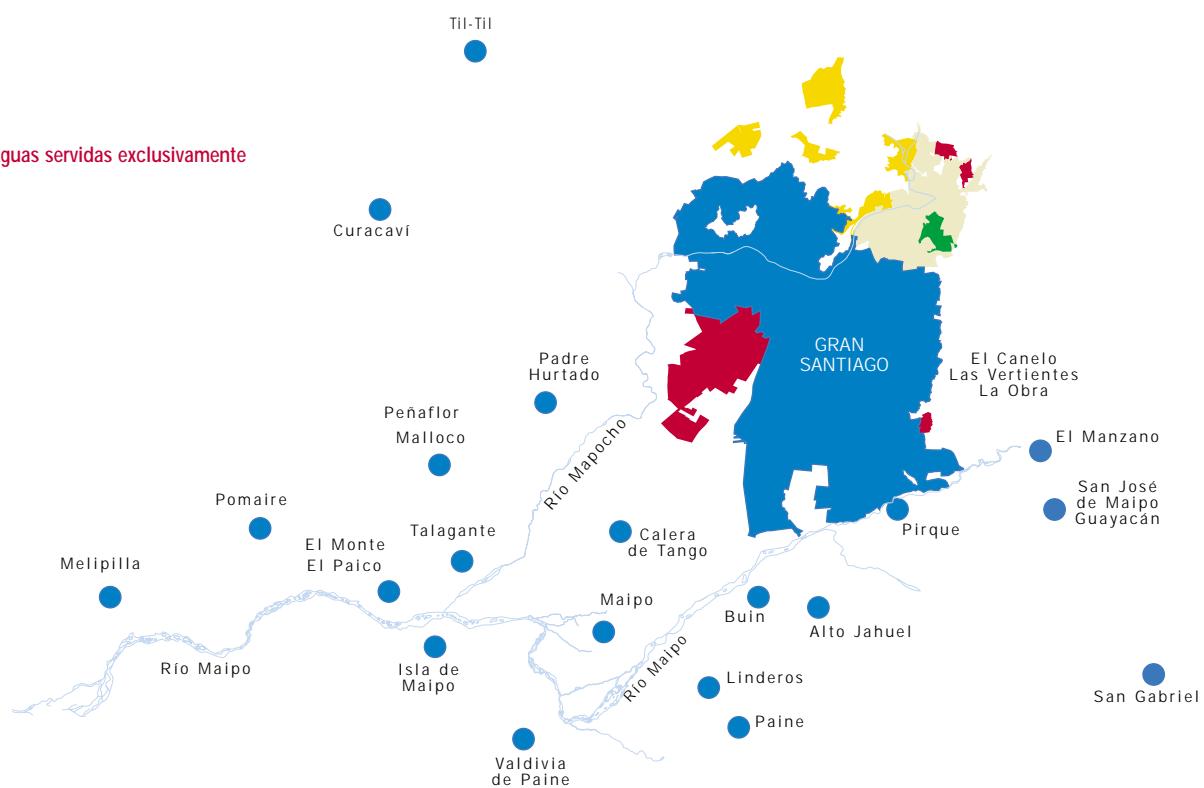


MAPA DE COBERTURA

Aguas Andinas es la principal empresa de servicios sanitarios de Chile y una de las mayores en América Latina. Dentro de una superficie de 70.000 hectáreas, que abarca nuestra zona de concesión en la Región Metropolitana, atendemos aproximadamente a 6 millones de personas, quienes consumen diariamente el agua potable que distribuimos por nuestras redes.

La Cuenca de Santiago está ubicada en la depresión intermedia de Chile central, limita al norte con la Cuenca de Chacabuco y al sur con Angostura de Paine.

- Aguas Andinas
- Aguas Cordillera
- Aguas Manquehue
- Aguas Los Dominicos
- Concesión de disposición de aguas servidas exclusivamente



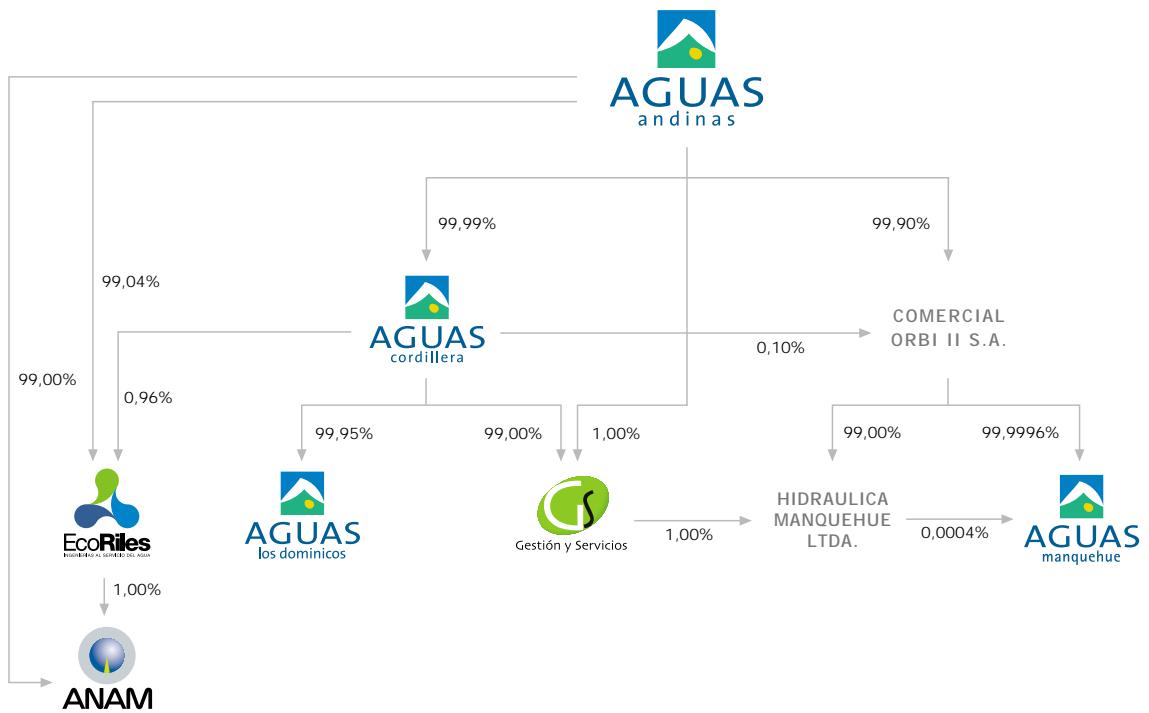
Estamos permanentemente en cada minuto de más de 6 millones de personas, mejorando su calidad de vida, atendiéndolos a diario con esfuerzo y dedicación.



EMPRESAS FILIALES

Nuestra principal actividad es producir agua potable, la que distribuimos a miles de hogares en la Cuenca de Santiago. Posteriormente, recolectamos las aguas servidas y las tratamos, para devolverlas a la naturaleza libres de contaminación, en un claro legado para los habitantes del futuro.

A través de empresas filiales prestamos servicios, como el tratamiento de residuos industriales, comercialización de equipos y análisis técnicos relacionados con nuestra actividad principal.







EJERCICIO 2003

Una empresa de servicio

- ▶ En la actualidad, **solucionamos** los reclamos urgentes en **menos de 12 horas**. Hace sólo 4 años eran resueltos, en promedio, en 48 horas.
- ▶ Hoy **tratamos** más del **70%** de las aguas servidas generadas en la Cuenca de Santiago. En 1999, era sólo el **3%**.
- ▶ Hemos **cuadruplicado** nuestro **monto total de inversiones**. En el periodo 2000-2004 alcanza a más de MM\$325 mil, mientras que entre 1995-1999, ascendía a casi MM\$85 mil.
- ▶ Hemos **aumentado** un **125%** las horas **destinadas a capacitación** respecto a 1999, alcanzando más de 64.000 horas durante el 2003.

Desde hace 4 años nuestra compañía, Aguas Andinas, ha trabajado para consolidarse como una empresa con verdadera vocación de servicio, cercana a sus clientes y preocupada por el cuidado del medio ambiente.

Durante este periodo hemos reforzado este compromiso a través del trabajo de todas las áreas de la empresa, dando nuevos pasos en la senda de convertirnos en una organización moderna y eficiente.

Porque así queremos ser. Es por eso que nos hemos organizado de cara a nuestros clientes, orientados hacia ellos, donde lo más importante es la eficiencia en la gestión para brindarles cada día un mejor servicio, con excelencia, con calidad, con cercanía.

Esto no sería efectivo si no fuera acompañado por un trabajo intenso en otros ámbitos. Uno de ellos es el importante programa de inversiones que hemos desarrollado. Los importantes montos involucrados en tecnología, y sobre todo en el Plan de Saneamiento, nos permiten aportar al desarrollo del país y al bienestar y salud de las futuras generaciones.

Asimismo, la capacitación y la formación han jugado un rol fundamental, esfuerzo que ha sido facilitado gracias a la experiencia de nuestros socios estratégicos, que nos han permitido integrarnos a una red mundial de conocimiento.

Tenemos una situación financiera sólida, que nos asegura enfrentar y solventar las grandes inversiones ejecutadas y las que realizaremos en el futuro.

Finalmente, hemos seguido potenciando la nueva imagen de la empresa, un rostro renovado que representa cabalmente nuestra verdadera vocación: servir a nuestros clientes.

Hemos hecho una gran labor, pero sabemos que nuestro servicio requiere preocupación, trabajo y esfuerzo, las 24 horas al día, los 365 días del año. Este ejercicio 2003 refleja no sólo un año más de trabajo en Aguas Andinas, sino un año de evolución, de mejoramiento continuo, en el que se han realizado las tareas y en el que podemos estar satisfechos de haber mejorado el servicio que prestamos, por entregar plena vida a seis millones de personas en la Cuenca de Santiago.



Picaflor o Colibrí Es parte de la familia de los Troquílidos. En Chile se conocen seis especies que habitan desde el valle de Huasco hasta Tierra del Fuego. Aletea más de setenta veces por segundo y puede volar retrocediendo, se alimenta del néctar y polen de las flores.





| | | | | | | | | |

EJERCICIO 2003

Al servicio de la gente

Sabemos que nuestro rol va mucho más allá del agua... consiste en un compromiso de servicio con nuestros clientes y con la naturaleza. Por ello estamos siempre cerca de la gente y sus necesidades.

Mariposa Colorada (Vanessa carye)

Es una de las más comunes. Se distribuye en todo el país, incluso en otras partes de Sudamérica.

El agua potable es vida. Gracias a su constante fluir, es posible el crecimiento y desarrollo de las personas y del medio ambiente.

En Aguas Andinas estamos conscientes de nuestra gran responsabilidad. Sabemos que entregamos un elemento vital, un servicio esencial que no debe faltar ni fallar, que debe estar presente las 24 horas, los 365 días del año.

Es por ello que nuestra empresa tiene una expresa vocación de servicio. Tenemos presente en cada una de las iniciativas que emprendemos que nuestra razón de ser es servir a nuestros clientes. Y servir

con vocación, esto es, garantizando la máxima calidad del producto y la continuidad del servicio, junto a una actitud cercana y cálida hacia todos los clientes.

Un servicio de excelencia, eficiente en la utilización de los recursos y con la máxima calidad. Este es nuestro compromiso con los 6 millones de habitantes de la Cuenca de Santiago. Para ello, hemos trabajado con esfuerzo.

División zonal



	Ciudades	Agencias
► Antílco	476.709	6
► Cordillera	100.182	2
► Maipo	90.083	3
► Mapocho	397.592	4
► Mapue	299.194	3
	1.363.760	18

Atención integral

Durante el 2003, Aguas Andinas continuó trabajando con un sistema de atención integral a clientes, sobre la base de la división zonal de su operación. Gracias a la consolidación de esta estructura, hemos podido estandarizar procesos, detectar oportunidades de mejoras y optimizar, de este modo, nuestro servicio.

En ello, además, han jugado un rol fundamental nuestras herramientas de información al servicio del cliente, las que durante este ejercicio hemos mejorado y actualizado. Ellas son entre otras, el Sistema de Atención de Requerimientos (SAR), el Sistema de Información Geográfico (SIG), el Fonoservicio y el Centro de Control Operativo.

Nuestro Servicio de Atención Telefónico, que atiende a toda hora, durante todo el año, funciona en línea con el Centro de Control Operativo, lo que permitió mejorar nuestros tiempos de solución a requerimientos de los clientes. De hecho, el 84% de

los requerimientos son resueltos en el primer contacto y el tiempo promedio de respuestas para la solución de urgencias es menor a las 12 horas.

Para optimizar la atención de nuestras agencias comerciales, incorporamos nuevos módulos de autoconsulta y se implementó un sistema electrónico de administración y control de atención, que permitió disminuir los tiempos de espera a 5,6 minutos promedio y de atención a 4,3 minutos promedio. Junto a ello, se habilitó el Fonopago, de gran utilidad y comodidad para todos nuestros clientes, y potenciamos nuestra forma de comunicarnos y de entregar información hacia los clientes.

Asimismo, este proceso de atención integral cuenta con altos estándares de calidad, acreditados por la certificación ISO 9000 obtenida durante el ejercicio. Como parte de nuestra preocupación por entregar un servicio de excelencia, han continuado los

esfuerzos para renovar y rehabilitar las redes de suministro. Y, en especial, en materializar nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado, cumpliendo así con las crecientes necesidades de los habitantes de la Cuenca de Santiago.

A mediados de año realizamos un programa de ayuda para clientes de bajos recursos. Mediante el trabajo de cuadrillas, se efectuaron trabajos de mantención de redes, se dictaron talleres y se entregaron facilidades para repartir las deudas. Y los resultados fueron excelentes: más de 3.600 clientes regularizaron su deuda, se generaron unas 1.900 postulaciones al subsidio de agua potable, se limpiaron alrededor de 10 mil metros de colectores y se dictaron cursos de conocimientos básicos de gasfitería en un claro ejemplo de lo que significa para Aguas Andinas un servicio integral.

Nuestro Servicio de Atención Telefónica en Línea con el Centro de Control Operativo cuenta con toda la información necesaria para dar una rápida y eficiente respuesta a nuestros clientes.



Certificación ISO 9000 en atención a clientes

Durante el año se logró la certificación ISO 9000 en Atención al Cliente. Esta certificación avala la preocupación constante que tenemos de brindar una excelente atención a cada uno de nuestros clientes, con los más altos estándares de calidad.

La certificación ISO 9000 significa que hemos definido con claridad nuestros procesos y sus indicadores de control y que somos capaces de entregar a nuestros clientes un servicio que se ajusta a sus expectativas.

Por otro lado, la metodología utilizada para alcanzar la certificación, ha mejorado nuestra forma de trabajar y ha permitido consolidar las bases del desarrollo de una cultura de gestión en todos los niveles de responsabilidad.

Tomamos la decisión de alcanzar esta norma, porque para nosotros las personas están primero, para ellas trabajamos diariamente y perfeccionamos nuestros procesos, sólo para brindar el mejor servicio a los 6 millones de habitantes de la Cuenca de Santiago.





AL SERVICIO DE LA GENTE

Certificación ISO 9000 en atención a clientes

Al 31 de diciembre de 2003, nuestra empresa, Aguas Andinas, alcanzó la cantidad de 1.263.578 clientes con servicio de agua potable, mientras que los clientes con alcantarillado fueron 1.230.902. Esto implica un crecimiento de 2,38% y 2,43% respectivamente, en comparación al año anterior. A nivel de Grupo -considerando Aguas Andinas, Aguas Cordillera, Aguas Los Dominicos y Aguas Manquehue-, el número de clientes con servicio de agua potable fue de 1.363.760 y con alcantarillado de 1.327.824.

Número de clientes consolidado

	2000	2001	2002	2003
Aqua potable	1.180.400	1.303.880	1.331.851	1.363.760
Alcantarillado	1.149.600	1.268.457	1.296.004	1.327.824

Número de clientes (año 2003)

Número de clientes	Aguas Andinas	Aguas Cordillera (*)	Aguas Manquehue	Total Grupo
Aqua potable	1.263.578	96.162	4.020	1.363.760
Alcantarillado	1.230.902	93.250	3.672	1.327.824

(*) Incluye Aguas Los Dominicos.

Preocupados por brindar el mejor servicio a nuestros clientes y mejorando continuamente la calidad, este año obtuvimos la certificación ISO 9000 para los procesos de atención.



Consumo promedio mensual por cliente

Consumo promedio consolidado (m³/mes)

	2000	2001	2002	2003
Agua Potable	28,5	30,1	29,8	29,2
Alcantarillado	29,3	30,5	30,2	29,6

Consumo promedio año 2003 (m³/mes)

	Aguas Andinas	Aguas Cordillera (*)	Aguas Manquehue	Total
Agua Potable	26,9	54,8	141,2	29,2
Alcantarillado	27,5	54,0	128,9	29,6

(*) Incluye Aguas Los Dominicos.



AL SERVICIO DE LA GENTE

Regulación sanitaria

La legislación vigente establece que los prestadores sanitarios están sujetos a la supervisión y regulación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). La SISS es un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sujeto a la supervigilancia del

Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas. Tiene, entre otras, la función de fiscalizar a los prestadores de servicios sanitarios en el cumplimiento de las normas relativas a dichos servicios.

Legislación sanitaria

Las empresas de servicios sanitarios, como Aguas Andinas, están sujetas a las disposiciones de un conjunto de leyes y reglamentos que regulan el funcionamiento del sector. Los principales cuerpos legales son:

- Ley General de Servicios Sanitarios (DFL MOP N°382 de 1988). Contiene las principales disposiciones que regulan el régimen de concesiones y la actividad de las prestadoras de servicios sanitarios.
- Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios (DS MOP 121 de 1991). Contiene las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley General

de Servicios Sanitarios.

- Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DFL MOP N°70 de 1988). Contiene las principales disposiciones que regulan la fijación de tarifas de agua potable y alcantarillado y los aportes de financiamiento reembolsables.
- Reglamento de la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios (DS MINECON 453 de 1990). Contiene las normas reglamentarias que permiten aplicar la Ley General de Tarifas de Servicios Sanitarios, incluyendo la metodología de cálculo de tarifas y los procedimientos administrativos.
- Ley que crea la Superintendencia de Servicios

Sanitarios (Ley N°18.902 de 1990). Establece las funciones de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

- Ley de Subsidio al pago del consumo de agua potable y servicio de alcantarillado (Ley N°18.778 de 1989). Establece un subsidio al pago del consumo de agua potable y alcantarillado.
- Reglamento de la Ley de Subsidio (DS HACIENDA N°195 de 1998). Contiene las disposiciones reglamentarias para la aplicación de la Ley de Subsidio.

Incorporamos en cada proceso los elementos que permiten entregar una atención integral y eficiente a todos nuestros clientes.



Tarifas

Las actuales tarifas de Aguas Andinas están vigentes desde el 1 de marzo de 2000, según Decreto MINECON N° 76 y rigen por un periodo de cinco años.

Con la puesta en operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana el 20 de septiembre de 2003, se comenzaron a aplicar los correspondientes cargos tarifarios autorizados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Esto implicó

un incremento de 46,9 \$/m³ (valor sin IVA) en el servicio de alcantarillado. Por ser ésta una tarifa asociada a la Cuenca, el cobro se efectúa a todos los clientes del Gran Santiago.

Por otro lado, en el mes de octubre se inició al proceso tarifario de Aguas Andinas, cuyo resultado será aplicable para el periodo comprendido entre marzo de 2005 y febrero de 2010.

Tarifa promedio año 2003 (sin IVA, en \$/m³)

	Aguas Andinas	Aguas Cordillera	Aguas Manquehue
Agua potable	208,1	254,3	339,7
Alcantarillado	117,6	112,4	131,5



AL SERVICIO DE LA GENTE

Gestión de nuevas concesiones

La ciudad de Santiago y sus localidades periféricas están en un constante crecimiento, lo que aumenta año a año las necesidades de servicio de agua potable y alcantarillado.

Debido a ello y como una forma de satisfacer las progresivas necesidades de los habitantes de la Cuenca de Santiago, durante el año nuestra compañía obtuvo dos ampliaciones de concesión. La primera en Villa Colonial en la comuna de Melipilla con una superficie de 6,1 hectáreas y 400 nuevos servicios, y la segunda en Rinconada de Maipú con una superficie de 112 hectáreas y 6.018 nuevos servicios.

Asimismo, en Santiago está en proceso de aprobación una solicitud de ampliación de concesión en Santa Laura, comuna de Quilicura, la cual alcanza una superficie total de 19 hectáreas y 1.393 nuevos servicios.

Paralelamente, en las localidades de Padre Hurtado y Peñaflor se encuentran en proceso solicitudes de ampliación con una superficie total de 3,5 hectáreas y 133 nuevos servicios.

Por su parte, Aguas Cordillera obtuvo una ampliación de concesión en Lo Curro con una superficie total de 36,7 hectáreas y 30 servicios.

Finalmente, Aguas Manquehue tiene en proceso la concesión de un área en Los Trapenses con una superficie de 10,7 hectáreas y 48 nuevos servicios.

Estamos al servicio de la Cuenca de Santiago, desarrollando las inversiones necesarias para satisfacer las exigentes necesidades de una sociedad en constante crecimiento.



Agua potable rural

En virtud de los convenios suscritos con la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas y con el Gobierno Regional Metropolitano, nuestra empresa, Aguas Andinas, actúa como Unidad Técnica, ejecutora de estudios, proyectos y obras en el desarrollo del Plan de Agua Potable Rural.

Durante el año 2003 se han invertido un total de 472 millones de pesos, básicamente en obras de mejoramiento de servicios, en las siguientes actividades:

El Programa de Agua Potable Rural beneficia actualmente a 36.075 viviendas con una población estimada de 216.450 habitantes, alcanzando una cobertura del orden del 100% de las localidades denominadas rurales concentradas.

En el 2003, además, se asumió la ejecución de un Proyecto de Capacitación para Dirigentes y Empleados de los Servicios de Agua Potable Rural, orientado a entregar contenidos con el fin de mejorar su nivel de autogestión.

Obras de mejoramiento de servicios	M\$359.159
Diseños	M\$18.875
Construcción de sondajes	M\$94.101





EJERCICIO 2003

Gestionando el ciclo integral del agua



AP: Agua Potable
AS: Aguas Servidas

El agua potable no cae del cielo. Es un elemento esencial para la vida y el desarrollo de las personas que requiere de un proceso, complejo e integral, para que la podamos recibir, consumir con tranquilidad y utilizar en la mayoría de las actividades cotidianas. Esto es lo que hacemos día a día en Aguas Andinas.

Gestionamos el ciclo integral del agua. Captamos el agua en su estado original, para producir agua potable apta para el consumo humano- y distribuirla a cada uno de los hogares de la Cuenca de Santiago. Luego, recolectamos las aguas residuales, para tratarlas y descontaminarlas. Finalmente, devolvemos estas

aguas, limpias y transparentes, a la naturaleza. Para poder realizar este ciclo con rigurosidad, en Aguas Andinas contamos con la infraestructura necesaria, la más avanzada tecnología y personal altamente capacitado, gracias a las importantes inversiones que hemos realizado. De este modo, nos es posible cubrir la creciente demanda de agua potable de unos 6 millones de personas que abastecemos, y que casi alcanza los 500 millones de m³ al año.

Como una forma de mejora permanente de nuestra gestión, durante el año creamos la Gerencia Corporativa de Operaciones, cuyo objetivo es gestionar

eficientemente cada una de las instalaciones del ciclo integral del agua, mediante una visión global del proceso.

Además, hemos consolidado el trabajo de nuestro Centro de Control Operativo, el cual nos permite monitorear nuestras instalaciones, detectar anomalías en la red, centralizar la toma de decisiones, y optimizar y planificar los recursos operativos.

A nivel de sistemas de información, se ha realizado la integración del Sistema de Información Geográfico, SIG, los modelos hidráulicos y el telecontrol. Además, hemos definido un Plan de Sistemas de Información para los próximos cinco años.

 **Diente de León** Planta plumosa que se desprende con cualquier roce, crece abundantemente en las praderas a partir del otoño.

Al igual que las ciudades más desarrolladas del mundo, Santiago de Chile cuenta con 100% de cobertura de agua potable, 98% en alcantarillado y más del 70% de tratamiento de las aguas servidas.



EJERCICIO 2003

Un nuevo modelo de gestión

Importante hito del año fue la implantación del Proyecto Zephyrus, el cual introduce un nuevo modelo de gestión organizacional que implica orientar todos los procesos de la compañía de cara a nuestros clientes. Zephyrus es implementado sobre el sistema SAP, el cual ya estaba siendo utilizado por las áreas de Abastecimiento y Finanzas.

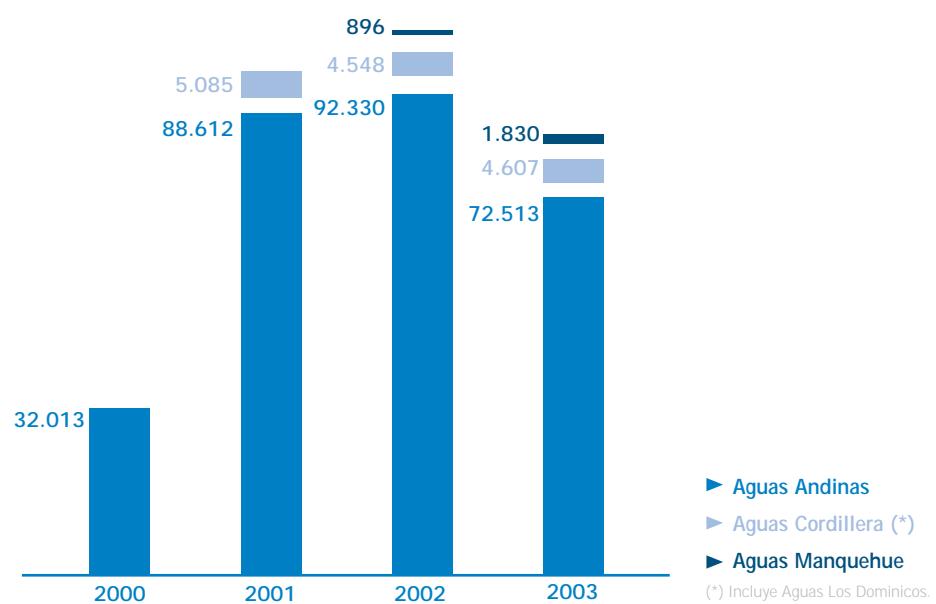
La incorporación de esta tecnología informática junto a las prácticas avanzadas de su operación permitirán procedimientos más eficientes y rentables, logrando

planificar y ejecutar eficazmente nuestras actividades y disponer de información oportuna y detallada, para así maximizar nuestro tiempo y facilitar un trabajo creativo y motivador.

Zephyrus requirió de un gran esfuerzo. Más de 8 mil horas de formación, cerca de mil personas capacitadas, cientos de horas de trabajo para que el proyecto cumpliera rigurosamente su calendario y programa trazados. Desde el 1 de enero de 2004, y con gran éxito, se ha puesto en marcha el programa.

Nuevas inversiones en infraestructura

Evolución de la Inversión Anual
(MM\$ corrientes)



Durante el año 2003 realizamos inversiones por un total de \$78.950 millones, de los cuales \$72.513 millones corresponden a Aguas Andinas, \$4.607 millones a Aguas Cordillera y los Dominicanos, y \$1.830 millones a Aguas Manquehue.

Las principales inversiones se desarrollaron en obras de recolección y tratamiento de aguas servidas, llegando a un monto de \$64.592 millones, de los cuales \$56.290 millones fueron destinados a obras de saneamiento. Entre ellas, se destaca la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana.

Dentro del mismo ámbito, parte de esta inversión fue utilizada para la construcción de nuevas plantas de tratamiento, como las plantas El Monte, Valdivia

de Paine y Chamisero; y el mejoramiento de las ya existentes, las plantas Esmeralda y Cexas en localidades.

En instalaciones de agua potable invertimos del orden de \$9.614 millones, de los cuales un 66,5% corresponden a obras de distribución. Parte de estos recursos fueron utilizados en la instalación y reparación de redes, control centralizado, construcción del nuevo sistema de agua potable El Peral, ampliación de los sistemas de agua potable de Lo Cañas Bajo y Medio y Melipilla Poniente, junto al mejoramiento de los sistemas de agua potable de Antonio Varas Bajo, Quilicura, Peñalolén Alto y Bajo, Pirque, Lo Curro y Los Trapenses.

Inversión por Concesión
Año 2003



Respecto a la inversión en producción de agua potable, los proyectos más importantes impulsados por Aguas Andinas fueron el mejoramiento de las instalaciones productivas, la ampliación del Sistema Cerro Negro, la adquisición de derechos de agua del Río Maipo y la habilitación de sondajes en Chamisero.

Finalmente, el 6% restante, equivalente a \$4.744 millones, correspondió a otros proyectos de inversión, donde se destaca el proyecto de desarrollo informático.

Del total de nuestras inversiones como grupo, el 87% de ellas corresponden a inversiones de expansión, las que ascienden a \$68.704 millones.



GESTIONANDO EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Captación y Producción

El agua potable es esencial para la vida. Es un insumo indispensable para el desarrollo de los procesos industriales, pilar fundamental de la agricultura y de toda actividad cotidiana. Es vital y, a la vez, escaso. De allí su importancia, y el respeto y cuidado que le debemos.

Durante el 2003, nuestra producción total de agua potable, medida a la salida de las plantas, fue de 648,4 millones de m³, de los cuales 554,8 millones de m³ corresponden a aguas superficiales y 93,6 millones de m³ a aguas subterráneas.

Los ríos Maipo y Mapocho son las más importantes fuentes de agua cruda desde donde extraemos los

recursos hídricos necesarios para el proceso de producción. Además, junto a ellos, están acuíferos naturales que aportan aguas subterráneas y que están dentro de nuestra área de concesión.

Nuestras 3 mayores reservas de aguas son el Embalse El Yeso, con una capacidad de 260 millones de m³; La Laguna Negra, con 600 millones de m³; y La Laguna Lo Encañado, con 50 millones de m³.

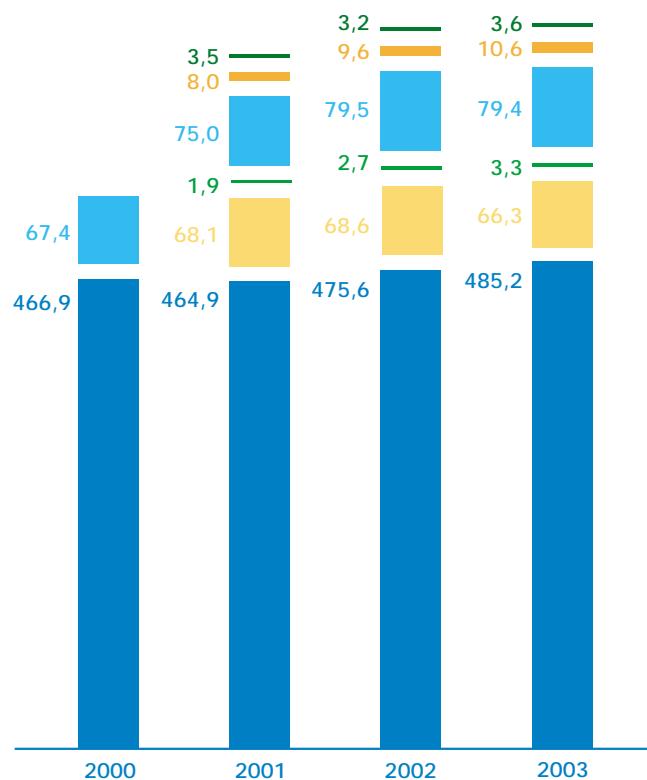
Nuestras principales plantas de producción de agua potable son el Complejo Las Vizcachas y la Planta La Florida. El primero tiene una capacidad máxima de producción de 15 m³/s, suficiente para cubrir más del 50% del total de la producción del Grupo.

Mientras, la Planta La Florida es la segunda en capacidad y produce 4 m³/s, lo que representa cerca del 18% de dicha producción. Se suman, además, otras 12 plantas de agua potable de menor tamaño, entre las que destacan las plantas de Padre Hurtado, Lo Gallo, San Enrique y El Sendero.

Operamos 16 plantas de producción de agua potable, para satisfacer la demanda de más de 6 millones de habitantes de la Cuenca de Santiago.



Producción por tipo de fuente (millones de m³)

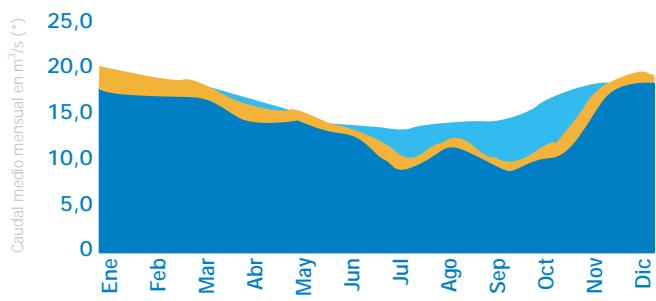


- Superficial Aguas Andinas
- Subterránea Aguas Andinas
- Superficial Aguas Cordillera (*)
- Subterránea Aguas Cordillera (*)
- Superficial Aguas Manquehue
- Subterránea Aguas Manquehue

(*) Incluye Aguas Los Dominicos.

Aporte del Embalse El Yeso

Año a año, nuestra producción de agua potable se ve respaldada por la existencia del Embalse El Yeso, el cual cumple un rol fundamental al regular el aporte proveniente de las aguas superficiales. Este embalse, fuente clave para nuestra compañía, garantiza el abastecimiento de agua potable a los 6 millones de habitantes de la Cuenca de Santiago, incluso en períodos de sequía. Debido a ello, nuestra empresa realiza constantemente importantes inversiones para mantener sus instalaciones en buen estado.



(*) Producción Aguas Andinas concesión Gran Santiago año 2003.

- Aporte Embalse el Yeso
- Producción Subterránea
- Producción Superficial sin Embalse



GESTIONANDO **EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA**

Distribución

Las redes de tubería de agua potable cumplen un rol muy importante al abastecer en forma continua y con la presión adecuada a los cerca de 6 millones de habitantes de la Cuenca de Santiago. Es por ello que esta gran extensión de redes subterráneas debe cumplir con el Plan de Mantenimiento periódico que avale su buen estado y conservación.

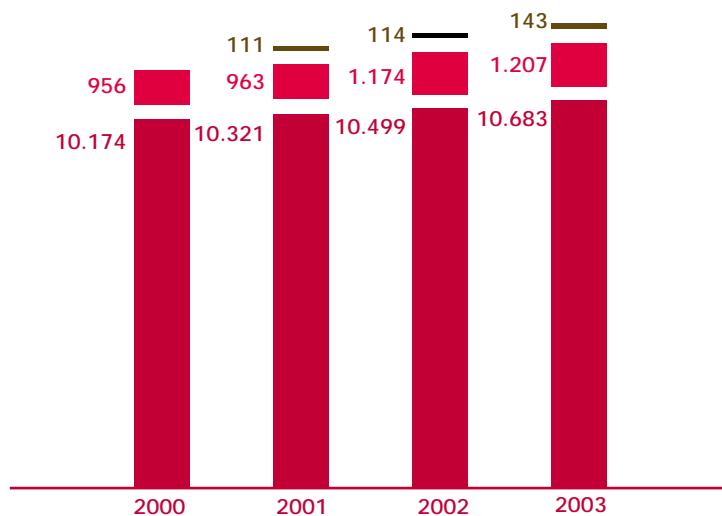
Durante el transcurso del año, Aguas Andinas incrementó la longitud de la red de distribución en 184 mil metros.

De esta manera, sumadas en conjunto las redes de Aguas Cordillera y Los Dominicos, Aguas Manquehue y Aguas Andinas totalizan 12.033 kilómetros.

Mantenemos y ampliamos una red subterránea de distribución de más de 12.000 kilómetros para garantizar cada día agua potable a los millones de personas que servimos.



Longitud de red de distribución (kms.)



- Aguas Andinas
- Aguas Cordillera (*)
- Aguas Manquehue

(*) Incluye Aguas Los Dominicos.

La operación y funcionamiento de la red de agua potable es monitoreada y dirigida desde el Centro de Control Operativo. Además, existe un Programa de Mantenimiento Preventivo que vela por la adecuada mantención de cada una de las instalaciones de la red, renovando la infraestructura con materiales y tecnologías de vanguardia. Así, durante el año 2003, se renovaron un total de 15 mil metros de tuberías.



GESTIONANDO EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Recolección

La red de recolección de aguas servidas, que conforma el sistema de alcantarillado, tiene por objetivo evacuar las aguas residuales domésticas e industriales hasta puntos de disposición final, como las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Durante el año 2003, Aguas Andinas incrementó su red de recolección de aguas servidas en 199 mil metros.

En conjunto, las redes de Aguas Cordillera y Los Dominicos, Aguas Manquehue y Aguas Andinas suman una longitud total de 9.720 kilómetros.

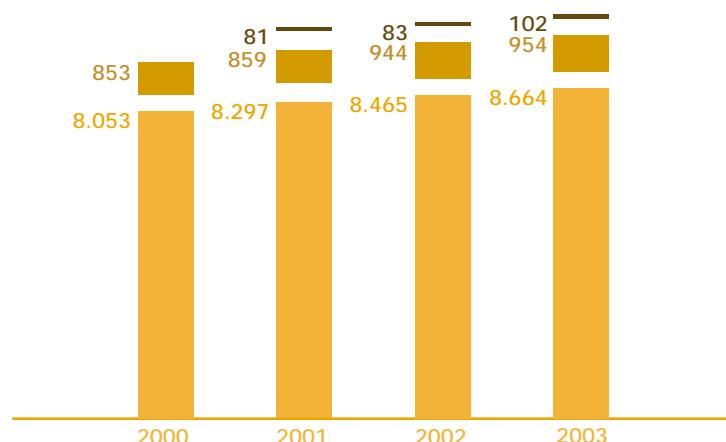
Esta red subterránea de recolección de aguas servidas es, sin duda, de vital importancia para la salud de quienes habitan en la ciudad, ya que evita el contacto directo con las aguas contaminadas y así permite disminuir la probabilidad de contagio de enfermedades.

Esta red es permanentemente revisada y mantenida para asegurar un servicio continuo y sin riesgo para la salud de los clientes. Es así que como parte del Proyecto de Mejoramiento de la Red de Alcantarillado, en el año renovamos 15 mil metros en diferentes sectores del sistema.

Gestionamos 9.700 kilómetros de redes subterráneas de alcantarillado, las que conducen las aguas residuales hasta las plantas de tratamiento de aguas servidas.



Longitud de red de Recolección (kms.)



- Aguas Andinas
- Aguas Cordillera (*)
- Aguas Manquehue

(*) Incluye Aguas Los Dominicos.

Asimismo, continuamos con el Programa de Mantenimiento Preventivo realizando la limpieza de 249 mil metros de colectores, además de la inspección de 14 mil metros de colectores y uniones domiciliarias con equipos de alta tecnología.

Entre los desarrollos técnicos del 2003, se encuentra la Red de Medición de Caudales de Aguas Servidas, cuya finalidad es conocer y controlar la entrada de agua a las plantas de tratamiento El Trebal y La Farfana. Dicha red, que se puso en operación a fines del mes de diciembre, está compuesta por caudalímetros ultrasónicos instalados en colectores, que entregan información sobre caudales de aguas servidas en tiempo real al Centro de Control Operativo. Esta información, además de permitir la gestión operativa del sistema de recolección, proporciona datos relevantes para planificar y modelar la red.



GESTIONANDO EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Tratamiento

Gracias a la tecnología incorporada en cada uno de los procesos que se desarrollan en las plantas de tratamiento de aguas servidas, las aguas utilizadas por el hombre y la industria son devueltas limpias y en óptimas condiciones para riego, a los ríos y cauces naturales que atraviesan la ciudad.

Con la puesta en marcha de la Farfana y en conjunto con la planta El Trebal, Aguas Andinas descontamina en la actualidad más del 70% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Cuenca de Santiago.

La Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, en operación desde septiembre de 2003, es la más grande en su tipo en Latinoamérica y una de las 5 plantas más grandes del mundo. Esta planta está diseñada para tratar un caudal medio de $8,8\text{m}^3/\text{s}$ lo que equivale al 50% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Región Metropolitana, correspondiendo a una población estimada de 3,3 millones de personas. Además, La Farfana absorbió el tratamiento de las aguas servidas que eran procesadas por la planta Santiago Poniente, la que dejó de funcionar en septiembre.

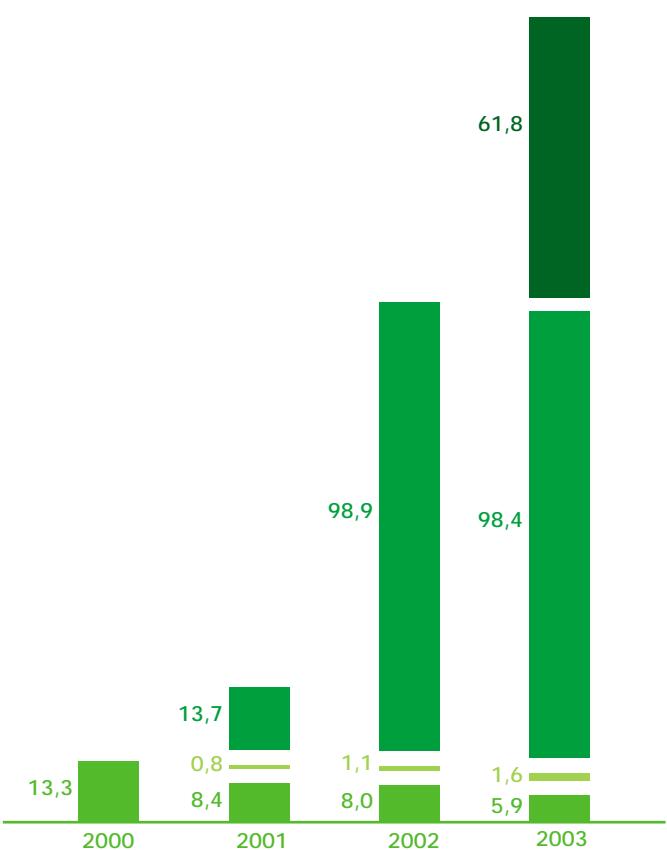
Por su parte, la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas El Trebal, que opera desde octubre de 2001, limpia las aguas servidas de aproximadamente 1,7 millones de habitantes de las áreas sur y sur-poniente de Santiago, y tiene una capacidad para tratar $4,4\text{m}^3/\text{s}$.

Durante el año 2003, el volumen de aguas servidas tratadas en el Gran Santiago fue de 167 millones de m^3 y la producción de lodos deshidratados fue de 22.313 toneladas.

Con la puesta en marcha de la planta La Farfana, concretamos la descontaminación de más del 70% de las aguas servidas generadas por los habitantes de la Cuenca de Santiago.



Tratamiento aguas servidas Gran Santiago (millones de m³)



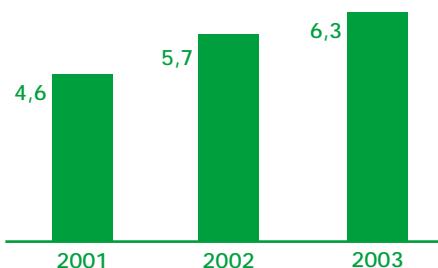
- La Farfana (oct. - dic.)
- El Trebal
- Plantas Aguas Manquehue
- Santiago Poniente (hasta sept. 2003)

En localidades periféricas de la Región Metropolitana, están en operación 6 plantas de tratamiento de aguas servidas: San José de Maipo, Paine, Cexas-Melipilla, Esmeralda, Pomaire, Til-Til (Los Olivos). En conjunto tienen la capacidad de tratar un caudal medio de 197 litros por segundo.

Durante el año 2003 el volumen de aguas servidas tratadas por dichas plantas fue de 6,3 millones de m³ y la producción de lodos fue de 479 toneladas.

Están en construcción las plantas de Valdivia de Paine, Talagante y El Monte.

Tratamiento aguas servidas Localidades Periféricas (millones de m³)



- Localidades





| | | | | | | | | |

EJERCICIO 2003

Evolucionando con responsabilidad

Queremos avanzar. Y para ello sabemos que es indispensable el respeto por el medio ambiente, la preocupación por las personas que trabajan en la empresa y la responsabilidad social con toda la comunidad.

Cóndor
(Vultur gryphus)
Ave rapaz de gran envergadura que habita en las cumbres de los Andes, cuyo vuelo alcanza hasta los 10.000 mts. de altura.

El cuidado y respeto por el medio ambiente, la preocupación por nuestros trabajadores y la responsabilidad social que tenemos como empresa son principios básicos en la operación de Aguas Andinas.

Estamos conscientes de que el progreso sólo es tal en la medida que es sustentable en el tipo de servicio que entregamos, ya que posibilita el desarrollo de las personas y de la sociedad.

Es por ello que debemos seguir trabajando para convertirnos en una empresa líder en materias

medioambientales y de responsabilidad social. Ponemos a las personas en primer lugar y tenemos como objetivo trabajar al servicio de una sociedad que tiene miles de rostros, sueños, esperanzas y expectativas.

Nuestro gran compromiso con la comunidad, asociado a la misión de entregar un servicio esencial y de máxima calidad a todos nuestros clientes, se traduce en una contribución a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la Cuenca de Santiago.



EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Al cuidado del medio ambiente

Política medioambiental

Es nuestra misión dar plena vida a los habitantes y medio ambiente de la Cuenca de Santiago. Lo cual nos insta como empresa a mantener una política de compromiso permanente con nuestros clientes, orientada a proporcionarles servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, sobre la base del cumplimiento de la legislación y reglamentos ambientales, así como del respeto y conservación del medio ambiente.

Este compromiso nos lleva a establecer un mejoramiento continuo de los procesos y servicios,

integrando una red de relaciones estables y de mutua conveniencia con clientes, accionistas, empleados, proveedores, organismos públicos y comunidad, compartiendo los objetivos de sustentabilidad y desarrollo.

Nuestra política medioambiental se encuentra forjada en el compromiso hacia el medio ambiente en cada una de las actividades que desarrollamos como compañía, a través de una cultura empresarial orientada a la colaboración con la sociedad en la que estamos insertos.

Optamos por asegurar lo más importante para las generaciones futuras: una cuenca con sus recursos hídricos libres de contaminación.



Avance del plan de saneamiento

Desde septiembre de 2003, la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, en conjunto con la planta El Trebal, descontaminan más del 70% del total de las aguas servidas de la capital, entregando beneficios directos al medio ambiente y los habitantes de la Cuenca de Santiago. Cabe destacar, que hace tan sólo 3 años, se trataba menos del 3% de estas aguas residuales, lo que demuestra el importante esfuerzo inversor que ha hecho nuestra compañía.

Toda el agua tratada por la planta La Farfana es apta para el riego de cultivos, terminando con la contaminación y disminuyendo eficazmente las posibilidades de enfermedades entéricas, recuperando ríos y cauces naturales para la comunidad y aportando decididamente a la calidad de vida para las generaciones futuras.

Para llegar a la meta propuesta de descontaminar el 100% de las aguas servidas, sólo falta la

construcción en Santiago de la planta Los Nogales, que está proyectada para operar en el año 2009 y que permitirá limpiar las aguas del río Mapocho que corre por la ciudad, junto con el resto de las plantas de tratamiento proyectadas en las localidades periféricas.

En localidades, ya están operativas las plantas de San José de Maipo, Paine, Cexas, Esmeralda y Pomaire. Durante el año 2003, comenzaron su construcción las plantas de tratamiento de Valdivia de Paine, Talagante y El Monte. El Plan de Saneamiento considera la construcción total de 13 plantas de tratamiento, beneficiando a más de 610 mil habitantes de esas comunas aledañas.

El Plan de Saneamiento Hídrico de la Cuenca de Santiago, ejecutado y materializado por nuestra empresa, permitirá descontaminar la totalidad de las aguas servidas generadas por sus 6 millones de

habitantes, contribuyendo decididamente a mejorar su calidad de vida y medio ambiente.

Este proyecto país, sin duda el más importante de la historia medioambiental chilena, demandará una inversión aproximada de 700 millones de dólares, contemplando la construcción de 16 plantas de tratamiento, entre otras instalaciones.

En la próxima década, Santiago y alrededores tratarán el 100% de sus aguas servidas, llevando a nuestra capital a cumplir con estándares internacionales de saneamiento hídrico, igualando a las más importantes ciudades de los países desarrollados. Esto permitirá descontaminar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de la población, especialmente de los sectores medios y más pobres.



EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Grandes beneficios para el país y sus habitantes

Sociales, económicos, de salud y bienestar. Son muchos los beneficios que contempla el Plan de Saneamiento de las aguas servidas de la Cuenca de Santiago para todos sus habitantes.

- ▶ **Descontaminar** el medio ambiente y mejorar **la calidad de vida** de las personas.
- ▶ Recuperar más de 130 mil hectáreas para **cultivo agrícola**, regándolas con **agua descontaminada**.
- ▶ **Disminuir** notablemente las **enfermedades** entéricas, como tifus, hepatitis y cólera.
- ▶ Permitir importantes **ahorros sociales y económicos** al mejorar las condiciones de salud de la población y su entorno.
- ▶ **Recuperar** nuevas **áreas verdes** para disfrutar en familia.
- ▶ Permitir el **acceso a mercados de exportación** más exigentes, gracias a los estándares alcanzados en materia medioambiental.
- ▶ **Aumentar la competitividad del país** a la hora de suscribir acuerdos económicos.
- ▶ **Crear** más de 10 mil **empleos** directos e indirectos como consecuencia de las obras de construcción que considera este plan.
- ▶ Ubicar a **Santiago** a la altura de las **grandes capitales** del mundo.

Hitos medioambientales

El año 2003 se vivieron dos importantes hitos en la historia medioambiental del país, los cuales nos han permitido entregar un importante avance en el proceso de descontaminación y recuperación de la Cuenca de Santiago para todos sus habitantes.

En el mes de junio cerramos la última descarga de aguas servidas en el Zanjón de la Aguada; caudal natural que fue por largo tiempo sinónimo de contaminación e insalubridad. En la actualidad, las aguas residuales que eran vertidas en dicho cauce, están siendo conducidas por el emisario La Farfana hasta la planta del mismo nombre para su tratamiento.

Esto conlleva beneficios concretos en salud e higiene para Santiago y sobre todo para las personas vecinas al Zanjón de la Aguada, quienes han visto cambiar radicalmente su calidad de vida.

En este mismo sentido, el 29 de octubre de 2003 fue inaugurada por el Presidente de la República la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana, considerada como el principal hito en la historia medioambiental de Chile.

Un gran Proyecto País: descontaminamos las aguas servidas de la Cuenca de Santiago.



Investigación y desarrollo

Dentro de la preocupación y compromiso por el medio ambiente adquirido por nuestra compañía, la investigación y el desarrollo juegan una importante labor.

El tratamiento de aguas servidas es un proceso que genera dos subproductos: agua tratada y lodos digeridos y estabilizados, llamados biosólidos, los cuales cumplen con principios básicos de sustentabilidad.

Con el objeto de utilizar eficientemente estos subproductos, nuestra empresa ha desarrollado dos estudios sobre la materia. Uno con el Instituto de Investigaciones Agropecuarias (INIA) y otro con el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), ambos organismos dependientes del Ministerio de Agricultura.

El proyecto del INIA ha demostrado que los biosólidos son un buen fertilizante para suelos, mientras que el estudio realizado con el SAG, resolvió que la adición de biosólidos aumenta el rendimiento de los cultivos.

Para valorizar este subproducto, nuestra empresa en conjunto con el INIA realizó durante la primavera de 2003 ensayos de campo a 11 predios de la Región Metropolitana, utilizándolos como abono agrícola por su rico aporte en fertilizantes, micronutrientes y materia orgánica. Y como respuesta, se obtuvo una buena disposición de parte de los agricultores para la utilización de este subproducto en sus cultivos agrícolas.

ISO 14000

Durante el segundo semestre de 2003, iniciamos el proceso de certificación ISO 14000, que implantará un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente para las plantas de tratamiento de aguas servidas.

De esta manera, podremos garantizar nuestro compromiso permanente con los clientes, orientado a proporcionarles servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, en conjunto con el respeto y conservación del medio ambiente.

Concretamente, la certificación ISO 14000 abarcará los procesos relacionados a 9 plantas depuradoras y la disposición de los lodos que se producen a partir del proceso de tratamiento.



EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Trabajando al servicio de las personas

Las personas que trabajan en Aguas Andinas son una pieza clave y fundamental para el proyecto de empresa que queremos ser. Son parte de la cultura y estilo de nuestra compañía, el cual está caracterizado por la eficiencia, el trabajo en equipo y el profesionalismo.

Nos hemos preocupado especialmente por desarrollar y fomentar los mecanismos que permitan potenciar y consolidar personas comprometidas, que buscan constantemente aumentar sus competencias, gracias

a la formación y capacitación entregada al interior de la empresa. Que trabajen con motivación y entusiasmo, respondiendo a las expectativas y a las responsabilidades que tienen en cada cargo y puesto de trabajo.

Con el aporte de todos, es posible lograr los objetivos que se ha trazado Aguas Andinas, que dicen relación con la eficiencia en la gestión, entregando un servicio de excelencia y calidad a sus clientes.



EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Formación y capacitación

Todos quienes pertenecemos a Aguas Andinas debemos renovar permanentemente nuestros conocimientos, incorporando los avances tecnológicos y científicos, para así seguir mejorando los estándares de calidad y servicio que entregamos a cada uno de los habitantes de la Cuenca de Santiago.

Consecuente con esta premisa, hemos desarrollado un plan de formación, el cual cuenta con nuevas herramientas de capacitación como el e-learning (aprendizaje a través de Intranet) y la opción de acceder a becas de estudios gracias al financiamiento compartido entre la compañía y el trabajador.

Durante el año 2003, la capacitación de nuestros trabajadores apuntó fundamentalmente a mejorar el desarrollo de sus competencias frente a nuevas tecnologías, especialmente a la incorporación de SAP a todos los niveles.

También nos enfocamos a la formación en calidad del servicio, destacando los cursos realizados para la implantación de la norma ISO 9000, y al desarrollo de habilidades y conocimientos para mejorar la gestión de ejecutivos, jefaturas y profesionales.

Las horas destinadas a capacitación se incrementaron en un 8% en relación al periodo anterior, alcanzando la cantidad de 64.714 horas, con un promedio de 44 horas de capacitación por trabajador.

Las principales áreas temáticas fueron informática, con un 29% de las horas totales, y temas técnicos con un 22%, enfocados principalmente para las áreas operativas.

Otras áreas fueron administración con un 20%; seguridad, higiene y salud con un 5%; idiomas con un 3%; comerciales 1%; y conocimientos generales con un 20%.

El total de cursos realizados a nivel consolidado fue 1.061, de los cuales 587 fueron para Aguas Andinas, 278 para Aguas Cordillera, 71 para Aguas Manquehue, y 125 para otras filiales.

Asimismo, en diciembre se inició el proceso de evaluación de desempeño del año 2003, el cual se incrementó de 200 a 399 personas evaluadas. Gracias a este proceso será factible tener una idea más acabada de las características profesionales de quienes integran Aguas Andinas y así potenciar sus habilidades y capacidades.



EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Un entorno de trabajo sano y seguro

Para nuestra compañía, la seguridad y salud ocupacional son temas prioritarios, entendiendo como tales las condiciones y factores que afectan al bienestar de los empleados, trabajadores a honorarios, personal contratista, visitantes y cualquier otra persona que se encuentra en el lugar de trabajo.

El cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud Ocupacional es un imperativo que va en beneficio directo de nuestros trabajadores y clientes. Sabemos que los accidentes son evitables y que los riesgos se pueden prevenir.

Es por ello que las acciones que se realicen para controlar el riesgo operacional deben ser sistemáticas, integradas al trabajo habitual, en un proceso de mejoramiento continuo.

La administración de Aguas Andinas insta a todos sus trabajadores y contratistas a participar de manera activa en el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional. Nuestra responsabilidad es tener una compañía libre de accidentes, con personas capacitadas y comprometidas.

Durante el año 2003 realizamos actividades tendientes a fortalecer una cultura preventiva al interior de la empresa, difundir la prevención como un valor personal y crear un sistema de gestión preventiva.

El plan de sensibilización estuvo a cargo de consultores de la Universidad Politécnica de Catalunya, quienes durante el mes de junio efectuaron diversas sesiones de trabajo en las que mostraron,

principalmente, las ventajas de la prevención al interior de la compañía.

Asimismo, llevamos a cabo con el apoyo de la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS, diversas campañas comunicacionales y de difusión en todas las divisiones zonales, entregando capacitación en terreno y reconocimiento a trabajadores y zonas destacadas.

Además, durante el ejercicio, podemos decir con satisfacción que hemos logrado una baja considerable en los indicadores de accidentabilidad y siniestralidad, cumpliendo con las metas esperadas.

Estamos convencidos de que las personas son la clave para lograr el proyecto empresa que queremos. Por ello invertimos en el desarrollo de las competencias y habilidades de todos los que trabajan en Aguas Andinas.



Reconocimientos públicos “Calidad de vida laboral”

El 2003 fue un año de importantes reconocimientos públicos para Aguas Andinas, distinciones que reflejan la preocupación de la empresa por la buena calidad de vida laboral.

Es así como la compañía fue escogida dentro de las 8 mejores empresas en relaciones laborales en Chile, según el ranking elaborado por la Fundación Carlos Vial Espantoso. Asimismo, la Fundación Chile Unido y la revista Ya de El Mercurio eligieron las 5 mejores empresas del país para madres que trabajan, una de las que recayó en Aguas Andinas. En este novedoso reconocimiento se evaluaron criterios de flexibilidad laboral, políticas de promoción y

maternidad, beneficios, servicios y cultura de la compañía.

Por su parte, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, dependiente del Ministerio del Trabajo, destacó a Aguas Andinas entre las 20 empresas que más capacitan en Chile.

Finalmente, Aguas Andinas recibió un reconocimiento por parte del Programa Chile para la Inserción Laboral de la Población Ciega, por otorgar oportunidades laborales a personas con esta discapacidad.

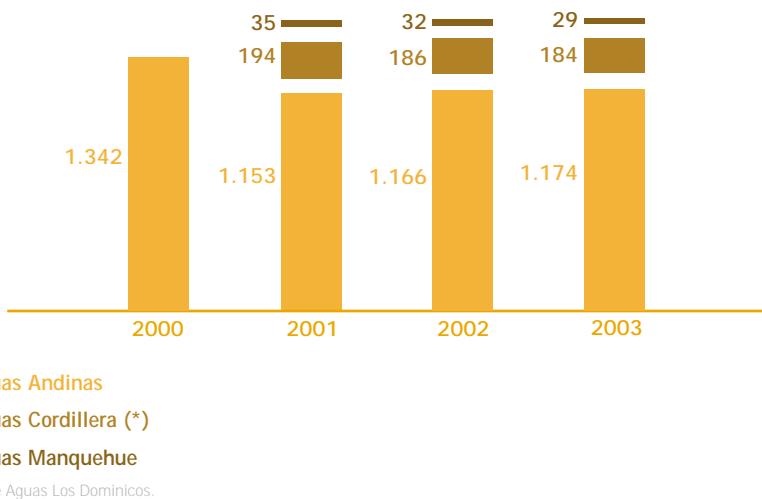


EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Dotación de personal

A diciembre de 2003, la dotación de personal consolidada alcanzó las 1.476 personas, de las cuales 1.174 corresponden a Aguas Andinas, 184 a Aguas Cordillera, 29 a Aguas Manquehue y 89 a otras empresas.

Dotación de personal de empresas sanitarias del grupo



Somos más de 1.400 personas trabajando para entregar un mejor servicio.



Dotación total

	Aguas Andinas	Aguas Cordillera (*)	Aguas Manquehue	Otras (**)	Consolidado
Gerentes y Ejecutivos Principales	47	6	1	2	56
Profesionales y Técnicos	456	57	5	26	544
Trabajadores	671	121	23	61	876
Totales	1.174	184	29	89	1.476

(*) Incluye Aguas Los Dominicos.

(**) Otras corresponde a Anam, Ecoriles y Gestión y Servicios.



EVOLUCIONANDO CON RESPONSABILIDAD

Socialmente responsables

Una empresa socialmente responsable es aquella que integra de forma armónica el respeto a los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en el contexto de sus operaciones diarias y en los procesos de toma de decisiones operativas y estratégicas.

Para Aguas Andinas, la responsabilidad social es un compromiso fundamental, asociado a nuestra misión de empresa de entregar un servicio esencial a los clientes, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la Cuenca de Santiago.

Es por ello que nuestra responsabilidad social se sustenta en acciones que permitan generar valor y progreso para el país, aportar a la evolución de la sociedad y preservar el medio ambiente para las futuras generaciones.

Durante el ejercicio 2003, las actividades de responsabilidad social a nivel interno tuvieron como eje una constante capacitación para nuestros trabajadores. Además, contemplamos como desafío futuro la elaboración de un código de ética que permita definir los valores y conductas esperadas que deben seguir todos los empleados de la compañía.

A nivel externo, se continuó con el desarrollo de los programas de aporte a la comunidad, con los talleres de gasfitería y de buen uso del alcantarillado, los cuales alcanzaron una mayor cobertura y beneficiarios.

A la vez, se intensificaron los proyectos de carácter educativo ambiental, destacándose La Aventura del Agua, visitas a las plantas y la entrega de un CD educativo a los colegios de la Región Metropolitana.

Orientamos nuestros esfuerzos en beneficio de las personas, no sólo entregando un servicio esencial, sino que, también, promoviendo valores y conductas que contribuyen con la calidad de vida en la Cuenca de Santiago.



► "La Aventura del Agua", obra de títeres que educa sobre el valor y el respeto por este recurso, fue vista por **más de 14 mil escolares** de la Región Metropolitana.

► Durante el 2003, **más de 2.600 personas**, entre dueñas de casa y jefes de hogar, aprendieron **nociones básicas de gasfitería**.

► Casi **8 mil personas** visitaron **nuestras plantas**, quienes conocieron en terreno los procesos de potabilización y saneamiento, en un claro aporte a la educación del país.





GESTION FINANCIERA

Optimizando nuestros recursos

Importantes desafíos marcaron nuestra gestión financiera durante el año 2003. Entre ellos, se destaca el financiamiento de significativos compromisos de inversión, como el término de la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana.

Agua potable

Santiago necesita cuidar este recurso, ya sea tomando conciencia sobre el uso y consumo racional de éste, así como de su posterior tratamiento.

Importantes desafíos marcaron nuestra gestión financiera durante el año 2003. Entre ellos, se destaca el financiamiento de significativos compromisos de inversión, como el término de la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana.

Las principales actividades de financiamiento fueron la emisión de bonos en el mercado local y la suscripción de deuda bancaria. Estas operaciones se cerraron en favorables condiciones que nos permitieron capturar los beneficios de las menores tasas vigentes en el mercado.

Otro aspecto importante fue que continuamos con una política proactiva de monitoreo y gestión de los riesgos operacionales y financieros de la compañía. Lo anterior, sumado a las características de la industria, explica que Aguas Andinas ostente una de las mejores clasificaciones de riesgo otorgada para una empresa privada en Chile.

Finalmente, el positivo resultado de este ejercicio 2003, no sólo nos ha permitido la distribución de dividendos provisорios, sino que también se reflejó en un considerable aumento en el precio de la acción durante el año.



Factores de Riesgo

Nuestra empresa presenta una favorable situación en términos de riesgo, la que se debe principalmente a las características particulares del sector sanitario, así como a una política proactiva de gestión de riesgo, en la que hemos utilizado la amplia experiencia y trayectoria de nuestros controladores.

Aspectos Operacionales

Marco regulatorio. Nuestra compañía se desenvuelve dentro de una regulación estable que nos permite desarrollar nuestras actividades y operaciones con una perspectiva de largo plazo. Asimismo, dicha regulación contempla la fijación de tarifas para nuestros servicios por períodos de 5 años. Las actuales tarifas se rigen por el decreto MINECON N°76 y tienen vigencia hasta el 1 de marzo de 2005. Cabe destacar que en el mes de octubre se dio inicio al proceso tarifario de Aguas Andinas, cuyo resultado será aplicable para el periodo comprendido entre marzo de 2005 y febrero de 2010.

Clientes. En la actualidad, atendemos a 1.363.760 clientes, que se encuentran en nuestra área de concesión y que tienen como principal proveedor a Aguas Andinas y sus filiales. Los principales 100 clientes representaron tan sólo un 4,8% del total de ventas del año 2003.

Condiciones climatológicas. Nuestras importantes reservas de agua -como el Embalse El Yeso, Laguna Negra y Lo Encañado-, además de los planes de contingencia que hemos desarrollado, nos permiten disminuir los eventuales impactos negativos que pudieran generar condiciones climatológicas adversas para nuestras operaciones.

Aspectos Financieros

Riesgo de moneda. Nuestros ingresos se encuentran en gran medida vinculados a la evolución de la moneda local. Es por ello, que nuestra deuda se encuentra emitida principalmente en esta misma moneda por lo que no mantenemos deudas significativas en moneda extranjera.

Tasa de interés. Respecto al riesgo de la tasa de interés, en Aguas Andinas mantenemos un 82% de nuestra deuda a tasa fija, la que se compone de un 75% de emisiones de bonos de mediano y largo plazo y de un 7% en aportes financieros reembolsables. Por otro lado, el 18% restante de la deuda es a tasa variable y corresponde a créditos con bancos nacionales.

Toda esta favorable situación, ha significado que las clasificadoras de riesgo nos hayan asignado para la deuda de largo plazo una clasificación de riesgo de AA+. En el caso de las acciones, Feller Rate nos asignó una clasificación de primera clase nivel 3, mientras que Humphreys nos entregó una clasificación de primera clase nivel 2.

GESTION FINANCIERA

Política de Inversiones y Financiamiento

Las inversiones realizadas por Aguas Andinas corresponden a la reposición de los activos operacionales existentes, la implementación de desarrollos tecnológicos que permitan un aumento de eficiencia de la actual infraestructura y, principalmente, la inversión de expansión, que corresponde a la ejecución de nuestro plan de desarrollo de largo plazo.

Durante el año 2003, nuestras principales inversiones correspondieron a obras de recolección, disposición y tratamiento de aguas servidas, destacándose la puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas La Farfana. Además, se comenzó la construcción de nuevas plantas de saneamiento, como las plantas El Monte, Talagante, Valdivia de Paine y Chamisero; y se mejoraron las ya existentes, como las plantas Esmeralda y Cexas.

En lo que respecta a agua potable, nuestras inversiones se concentraron en la instalación y reparación de redes, el control centralizado y en el mejoramiento de los sistemas.

Financiamiento. En mayo de 2003 la empresa efectuó una emisión de la serie "D" de bonos reajustables al portador de un monto de 5,8 millones de UF, a un plazo de 6 años y una tasa anual de 4,25%.

En el transcurso del ejercicio, obtuvimos financiamiento a través de aportes financieros reembolsables por MM\$12.807, los cuales fueron emitidos a tasa fija.

En diciembre de 2003, tomamos préstamos en la banca nacional ascendentes a MM\$52.600. Dicho endeudamiento fue pactado en moneda local, con tasa variable y fecha de vencimiento de 8 años.

Utilidad distribuible	M\$
Utilidad líquida del ejercicio 2003 (*)	59.659.092
Reserva futuros dividendos	630.388
Utilidad distribuible antes de dividendos provisorios	60.289.479
Dividendos provisorios a cuenta de la utilidad del año 2003	(19.035.815)
Utilidad distribuible remanente	41.253.665
% de dividendos repartidos sobre las utilidades distribuibles	31,6%

(*) Corresponde a la utilidad neta del período ajustada por el mayor valor de inversiones de M\$ 64.



| | | | | | | | | |

Política de dividendos

En la decimotercera Junta Ordinaria de Accionistas, se acordó una política de dividendos consistente en repartir el 100% de las utilidades, siendo un 30% de las utilidades líquidas del ejercicio como dividendo obligatorio y el 70% restante como dividendo adicional. Esta política se mantendrá vigente mientras sea compatible con las políticas de inversión y financiamiento que se determinan para cada ejercicio.

Dividendos pagados por acción

\$ por Acción	2000	2001	2002	2003
Valor libros	74,47	75,34	78,50	57,14
Utilidad	6,75	6,90	8,84	9,75
Dividendos Pagados	5,0620 ⁽¹⁾	6,7938 ⁽²⁾	7,7802 ⁽³⁾	9,18021 ⁽⁴⁾

(Cifras expresadas en moneda de la fecha de pago).

(1) Incluye dos ítems: un dividendo de \$2,282 por acción –que contempla la suma de \$2,1667 por el reparto de utilidad del año 1999 más \$0,1153 por concepto de reparto de Reservas de Futuros Dividendos pagados el 17 de mayo de 2000-; y un dividendo provisorio de \$2,78 por acción, a cuenta de la utilidad de 2000 pagado el 20 de diciembre de ese mismo año.

(2) Incluye dos ítems: un dividendo de \$4,0138 por acción –que contempla la suma de \$3,9726 por el reparto de utilidad del año 2000 más \$0,0412 por concepto de reparto de Reservas de Futuros Dividendos pagados el 18 de mayo de 2001-; y un dividendo provisorio de \$2,78 por acción, a cuenta de la utilidad de 2001 pagado el 28 de septiembre de ese mismo año.

(3) Incluye dos ítems: un dividendo de \$4,9802 por acción -correspondiente al reparto de utilidad del año 2001 pagado el 3 de mayo de 2002-; y un dividendo provisorio de \$2,80 por acción, a cuenta de la utilidad de 2002 pagado el 20 de diciembre de ese mismo año.

(4) Incluye dos ítems: un dividendo de \$6,0599 por acción -correspondiente al reparto de utilidad del año 2002 pagado el 7 de mayo de 2003-; y un dividendo provisorio de \$3,12031 por acción, a cuenta de la utilidad de 2003 pagado el 10 de diciembre ese mismo año.

Reducción de capital

Con el fin de optimizar la estructura de capital, manteniendo una situación financiera sólida acorde a los compromisos de inversión y clasificación de riesgo, durante el mes de diciembre de 2003 se materializó la operación de reducción de capital de

la compañía. Esta operación, que nace a partir de lo acordado por la Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 14 de octubre de 2003, significó el pago a nuestros accionistas de \$22,87969 por acción el día 10 de diciembre de 2003.

GESTION FINANCIERA

Situación accionaria

El capital de Aguas Andinas está constituido por 6.118.965.160 acciones sin valor nominal. Al 31 de diciembre de 2003, un 51,2% corresponden a

Inversiones Aguas Metropolitanas Ltda., un 35,0% a CORFO, un 8,3% a Administradoras de Fondos de Pensiones y un 5,5% a otros accionistas minoritarios.

Transacción de acciones

Durante el 2003, CORFO, segundo mayor accionista de la empresa, realizó ventas de acciones principalmente mediante remate efectuado en la Bolsa de Comercio de Santiago.

Estas transacciones realizadas corresponden a 69.415.091 acciones de la Serie "B", que alcanzan 1,134% del total de acciones suscritas y pagadas.

Estadística Trimestral Aguas-B 2003 (1)

Fecha	Precio Promedio (\$)	Unidades	Monto (\$)
Agosto 19	140.00	69.403.157	9.716.441.980
Año 2003		69.403.157	9.716.441.980

(1) Durante el ejercicio 2003 se realizaron otras transacciones menores de CORFO relacionadas al pago en acciones de indemnizaciones por años de servicio de trabajadores, antes de la privatización de la compañía. El monto total de estas operaciones alcanzó los M\$190 y un precio promedio de \$15,89.

Estadística Trimestral Aguas-B 2002

Fecha	Precio Promedio (\$)	Unidades	Monto (\$)
Diciembre 06	140,00	9.997.931	1.399.710.340
Diciembre 09	140,00	6.771.031	947.944.340
Diciembre 12	140,00	476.000.000	66.640.000.000
Año 2002		492.768.962	68.987.654.680



| | | | | | | | | |

Transacciones en mercado secundario

Bolsa de Comercio de Santiago

Estadística Trimestral Aguas-A

2001	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
------	-------------------	----------	------------

Total 1° trim.	\$121,99	3.329.350	406.160.860
Total 2° trim.	\$157,09	2.529.980	397.422.988
Total 3° trim.	\$200,22	1.816.504	363.706.384
Total 4° trim.	\$193,63	1.451.249	281.004.523
Año 2001	\$158,68	9.127.083	1.448.294.755

2002	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
------	-------------------	----------	------------

Total 1° trim.	\$189,31	1.551.290	293.669.516
Total 2° trim.	\$179,37	1.520.125	272.668.864
Total 3° trim.	\$171,54	887.613	152.256.980
Total 4° trim.	\$140,02	506.558.582	70.928.159.211
Año 2002	\$140,34	510.517.610	71.646.754.571

2003	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
------	-------------------	----------	------------

Total 1° trim.	\$130,14	24.857.214	3.235.039.325
Total 2° trim.	\$145,92	36.517.117	5.328.573.648
Total 3° trim.	\$144,83	118.463.042	17.157.566.996
Total 4° trim.	\$181,98	81.211.953	14.779.098.271
Año 2003	\$155,14	261.049.326	40.500.278.240

Bolsa de Corredores - Bolsa de Valores

Estadística Trimestral Aguas-A

2001	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
------	-------------------	----------	------------

Total 1° trim.	\$120,41	115.999	13.967.225
Total 2° trim.	\$144,87	142.637	20.663.675
Total 3° trim.	\$204,94	82.801	16.968.852
Total 4° trim.	\$188,20	205.323	38.641.304
Año 2001	\$165,05	546 760	90.241.056

2002	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
------	-------------------	----------	------------

Total 1° trim.	\$191,92	162.664	31.218.508
Total 2° trim.	\$180,42	55.625	10.035.675
Total 3° trim.	\$170,77	164.225	28.045.321
Total 4° trim.	\$145,53	124.809	18.163.379
Año 2002	\$172,40	507.323	87.462.883

2003	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
------	-------------------	----------	------------

Total 1° trim.	\$136,13	43.184	5.878.755
Total 2° trim.	\$147,00	24.578	3.612.966
Total 3° trim.	\$140,54	83.750	11.769.868
Total 4° trim.	\$181,18	771.354	139.755.095
Año 2003	\$174,47	922.866	161.016.684

GESTION FINANCIERA

Bolsa de Electrónica de Chile - Bolsa de Valores

Estadística Trimestral Aguas-A

2001	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
Total 1º trim.	\$123,79	80.805	10.002.888
Total 2º trim.	\$162,42	106.145	17.240.104
Total 3º trim.	\$187,17	106.807	19.991.306
Total 4º trim.	\$187,28	115.265	21.586.428
Año 2001	\$168,26	409.022	68.820.726

2002	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
Total 1º trim.	\$190,29	82.500	15.698.750
Total 2º trim.	\$183,00	5.400	988.200
Total 3º trim.	\$179,74	15.009	2.697.790
Total 4º trim.	\$142,66	1.964.904	280.306.133
Año 2002	\$144,93	2.067.813	299.690.873

2003	Precio Prom. (\$)	Unidades	Monto (\$)
Total 1º trim.	\$134,56	8.376.459	1.127.169.909
Total 2º trim.	\$155,26	6.587.444	1.022.773.336
Total 3º trim.	\$150,80	943.008	142.204.404
Total 4º trim.	\$185,43	757.143	140.393.389
Año 2003	\$145,98	16.664.054	2.432.541.038

Propiedades, equipos y seguros

Los principales inmuebles y equipos destinados a la prestación de los servicios de producción y distribución de agua potable y recolección y tratamiento de aguas servidas son de propiedad de la empresa y se encuentran en buen estado de funcionamiento.

Nuestra compañía mantiene seguros vigentes para todos sus activos -infraestructura, edificios y contenidos- como son sus instalaciones de producción y distribución de agua potable, de recolección y tratamiento de aguas servidas, oficinas y bodegas. Las coberturas de estos seguros comprenden principalmente riesgos de la naturaleza e incendios.





HECHOS RELEVANTES

Compartamos algunos hitos del año

Cerro El Plomo

Antiguamente era la montaña donde los Incas realizaban sus rituales. Hoy es la más vista desde el Gran Santiago, con una altitud de 5.430 mts.

- El Directorio de la empresa informó que en la sesión del 9 de septiembre de 2003, acordó convocar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 14 de octubre de ese mismo año. El objeto de dicha junta fue someter a la asamblea la proposición del Directorio de efectuar una disminución del capital de la empresa de hasta MM\$140.000 (ciento cuarenta mil millones de pesos).
 - a. Repartir el monto de la disminución de capital aprobada a los accionistas a prorrata de sus acciones, correspondiendo por lo tanto la suma de \$22,87969 por acción, la cual debe ser pagada antes del 31 de diciembre de 2003.
 - b. Repartir el monto de la disminución de capital aprobada a los accionistas a prorrata de sus acciones, correspondiendo por lo tanto la suma de \$22,87969 por acción, la cual debe ser pagada antes del 31 de diciembre de 2003.
- El Directorio de la empresa informó que con fecha 14 de octubre de 2003, se celebró la Décimo Segunda Junta Extraordinaria de Accionistas de Aguas Andinas, en la que se tomaron los siguientes acuerdos:
 - a. Modificar los artículos Quinto y Primero Transitorio de los estatutos sociales, en el sentido de disminuir el capital social en la suma de MM\$140.000 (ciento cuarenta mil millones de pesos), manteniendo el número de acciones suscritas y pagadas de la sociedad, así como las series en que ellas se encuentran divididas y sus privilegios.

De conformidad con el artículo 32 de la Ley de Sociedades Anónimas, el Directorio en la misma sesión nombró a Manlio Alessi en el cargo de Director titular, en reemplazo de Juan Carlos Fontana. Posteriormente, el Directorio eligió a Charles Chaumin como Vicepresidente de la empresa.



DIRECTORIO Y PLANA GERENCIAL

Remuneraciones del Directorio

De conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 18.046, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 15 de abril de 2003 acordó la remuneración del Directorio para el ejercicio 2003.

La remuneración se divide en dos tipos: una fija mensual, por un valor de UF50 para Directores suplentes y titulares, UF100 para el Presidente y UF75 para el Vicepresidente; y una variable, que se paga por asistencia a cada sesión, de UF80 para

el Presidente, UF60 para el Vicepresidente y UF40 para Directores.

El detalle de los montos pagados se indica en la tabla siguiente:

Remuneraciones del Directorio

Directores	R.U.T.	Cargo	Remuneración (M\$)		Sesión (M\$)	
			2003	2002	2003	2002
Roque Gistau Gistau	21.174.818-4	Presidente	20.315	5.073	17.625	4.059
Adolfo Ramiro Fernández	14.715.390-2	Presidente	-	15.221	-	14.882
Juan Carlos Fontana	7.611.967	Vicepresidente	15.236	15.221	12.202	12.177
Alfredo Noman Serrano	14.862.820-3	Director	10.158	10.147	4.748	8.117
Pedro Butazzoni Alvarez	3.632.447-3	Director	-	8.456	-	7.441
Julio Gibrán Harcha Sarras	6.814.033-1	Director	3.372	10.147	2.028	9.471
Bernardo Espinosa Bancalari	7.396.732-5	Director	10.158	10.146	8.813	9.471
Carlos Mladinic Alonso	6.100.558-7	Director	10.158	2.537	8.813	2.029
Daniel Albarrán Ruiz - Clavijo	6.022.851-5	Director	10.158	2.537	6.105	-
Manlio Alessi Remedi	14.746.419-3	Director	10.157	10.146	1.356	4.735
Roberto Hempel Holzapfel	3.731.437-4	Director Suplente	10.157	6.765	-	-
Agustín Insulza Salinas	4.752.954-9	Director Suplente	-	1.691	-	-
Oscar Santelices Altamirano	7.976.014-5	Director Suplente	-	7.610	-	-
Carlos Rivas Gómez	9.189.458-0	Director Suplente	1.694	10.146	-	-
Jean Duhart Saurel	8.464.851-5	Director Suplente	6.785	-	679	-
Jorge Bande Bruck	5.899.738-2	Director Suplente	6.785	-	-	-
Totales			115.133	115.843	62.369	72.382

Nota: Los gastos del directorio del periodo ascendieron a \$2,27 millones.

DIRECTORIO Y PLAN DE GERENCIAL

Remuneraciones del Comité

Directores	Cargo	Remuneración (M\$)	
		2003	2002
Roque Gistau Gistau	Director	8.807	1.522
Alfredo Noman Serrano	Director	-	8.287
Julio Gibrán Harcha Sarras	Director	2.700	9.470
Bernardo Espinosa Bancalari	Director	-	7.949
Carlos Mladinic Alonso	Director	8.807	1.522
Daniel Albarrán Ruiz - Clavijo	Director	5.767	-
Total		26.081	28.750

En sesión ordinaria de Directorio de Aguas Andinas, celebrada con fecha 29 de abril de 2003, se eligió a los integrantes del Comité de Directores, recayendo dicho nombramiento en Roque Gistau, Daniel

Albarrán y Carlos Mladinic.

Las actividades desarrolladas por este Comité han correspondido a aquellas que la ley le faculta y los gastos efectuados como asesorías ascendieron a \$12 millones.



| | | | | | | | |

DIRECTORIO Y **PLANA GERENCIAL**

Gerentes y Ejecutivos Principales

A diciembre de 2003, la nómina de gerentes y ejecutivos principales fue de 47 profesionales. La remuneración total percibida por gerentes y ejecutivos principales durante el año ascendió a \$4.681 millones. La indemnización por años de servicio

percibida por gerentes y ejecutivos principales alcanzó los \$184 millones en el año 2003. La política de incentivos para los ejecutivos está basada en el cumplimiento de objetivos generales de la empresa e individuales por desempeño.

Nombre	RUT	Cargo	Profesión
Bagué Prats, Josep	14.709.334-9	Gerente General	Economista
Brunet, Laurent	14.709.457-4	Gerente General Adjunto	Ingeniero
De la Barra Fuenzalida, Víctor	4.778.218-k	Gerente Corporativo	Ingeniero Civil
Escudero García, Ignacio	21.282.285-k	Gerente Corporativo	Ingeniero de Telecomunicaciones
Larraín Aspíllaga, Felipe	6.922.002-9	Gerente Corporativo	Ingeniero Civil
Martí Marqués, Joaquim	21.176.102-4	Gerente Corporativo	Ingeniero Caminos, Canales y Puertos
Murillo Collado, José Luis	21.133.842-3	Gerente Corporativo	Economista
Villarino Herrera, Joaquín	9.669.100-9	Gerente Corporativo	Abogado
Boulanger, Gilles	14.710.963-6	Gerente	Ingeniero Industrial
Donoso Moscoso, Enrique	7.082.548-1	Gerente	Ingeniero Civil
Figueroa Ramírez, Sergio Martín	6.449.688-3	Gerente	Ingeniero Constructor
Fuentes Contreras, Luis	6.190.810-2	Gerente	Ingeniero Civil
Hernández Rodríguez, Guillermo	6.726.555-6	Gerente	Ingeniero Civil
Lagarde, Jean Louis	14.710.634-3	Gerente	Economista
Larraín Sánchez, Camilo	10.436.775-5	Gerente	Abogado
Lesty, Yves	14.709.240-7	Gerente	Ingeniero de Saneamiento
Martín Sancho, Miguel Angel	14.730.671-7	Gerente	Ing. Ind., Esp. Electricidad-Electrónica
Martínez León, Antonio	14.726.464-k	Gerente	Ing. Caminos, Canales y Puertos
Mena Ramírez, Hernán	9.187.996-4	Gerente	Ingeniero Comercial
Ribera Nebot, Joan	21.256.409-5	Gerente	Licenciado en Ciencias Físicas
Riffo Aranda, Jorge Alejandro	10.050.936-9	Gerente	Ingeniero Civil en Obras Civiles
Romero Arriaza, Alejandro	4.432.604-3	Gerente	Ingeniero Civil

| | | | | | | | | |

DIRECTORIO Y PLAN DE GERENCIAL

Nombre	RUT	Cargo	Profesión
Villarino Krumm, Salvador	10.331.997-8	Gerente	Ingeniero Civil
Yarur Sairafi, Iván	8.534.007-7	Gerente	Ingeniero Civil Industrial
Acevedo Walker, Sebastián	6.639.714-9	Subgerente	Ingeniero Civil
Alvano Contador, Paola	8.824.728-0	Subgerente	Ingeniero Comercial
Auger Hernández, Mario Alejandro	7.746.808-0	Subgerente	Ingeniero Civil
Cruzat Torres, Enrique Alberto	8.548.720-5	Subgerente	Ingeniero Civil
Dupré Silva, Víctor	6.816.920-8	Subgerente	Ingeniero Civil
Estay Caballero, Ricardo	6.027.966-7	Subgerente	Ingeniero Civil
Faúndez Pérez, Luis	8.043.598-3	Subgerente	Ingeniero Civil
Garcés Arancibia, Fernando	5.893.213-2	Subgerente	Ingeniero Civil Industrial
Garcés Durán, Christian Raúl	8.153.554-k	Subgerente	Ingeniero Comercial
Gil Pla, Ramón	14.762.089-6	Subgerente	Licenciado en Administ. y Direc. de Emp.
Grau Mascayano, Francisco	5.868.028-1	Subgerente	Ingeniero Civil
Kent Geell, Natalia	8.688.841-6	Subgerente	Ingeniero Civil Industrial
Koning Besa, Hernán Vicente	9.656.371-k	Subgerente	Ingeniero Civil
Maturana Vaughan, Renato	8.798.452-4	Subgerente	Ingeniero Civil
Muñoz Anrique, Julio Raúl	6.364.977-5	Subgerente	Ingeniero Civil Industrial
Ocariz Martín, Hernán Alfonso	6.613.091-6	Subgerente	Ingeniero Civil
Pinaud Wehrli, Jorge Bernardo	10.673.349-k	Subgerente	Ingeniero Civil Industrial
Salazar Muñoz, Cristián Andrés	10.753.300-1	Subgerente	Ingeniero Civil Industrial
Sanhueza Navarrete, Juan Carlos	8.641.413-9	Subgerente	Ingeniero Civil
Soto Perretta, Pedro Andrés	7.117.991-5	Subgerente	Ingeniero Civil
Tapia Donoso, Juan Luis	6.669.733-9	Subgerente	Ingeniero Civil
Witto Arentsen, Reinaldo Javier	8.796.191-5	Subgerente	Ingeniero en Informática
Yuras Maltes, Evans Patricio	10.110.605-5	Subgerente	Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas



PRINCIPALES CLIENTES Y PROVEEDORES

Relaciones de confianza

La naturaleza nos ha enseñado que la confianza y el respeto por quienes interactúan con nosotros son la base para alcanzar relaciones satisfactorias, de mutuo beneficio.

Clients de Agua Potable y Alcantarillado

Agrícola Industrial Lo Valledor AASA S.A.
Cervecería CCU Chile Ltda.
Comudef
Ejército de Chile
Gendarmería de Chile
Ilustre Municipalidad de Santiago
Pontificia Universidad Católica de Chile
Soprole S.A.
Universidad de Santiago
Universidad de Chile

Proveedores

Abengoa Chile S.A.
ACSA Agbar Construcción S.A. agencia en Chile (*)
Aguas de Levante S.A. (*)
Captagua Ingeniería S.A.
Chilectra S.A.
Copergo Ltda.
Comercializadora Surquímica Ltda.
Empresa Constructora Modelo S.A.
Enrique Leiva Olmedo y Cía. Ltda.
Occidental Chemical Chile Ltda.

(*) Estas empresas son relacionadas indirectamente a Aguas Andinas a través de uno de sus accionistas principales.

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Los Directores de AGUAS ANDINAS S.A. y el Gerente General firmantes de esta declaración, se hacen responsables bajo juramento, respecto de la veracidad de la información proporcionada en la presente Memoria Anual, en conformidad con lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 30 de la Superintendencia de Valores y Seguros.



Roque Gistau
R.U.T. 21.174.818-4
Presidente



Charles Chaumin
Pasaporte 86HA03757
Vicepresidente



Alfredo Noman Serrano
R.U.T. 14.862.820 -3
Director Titular



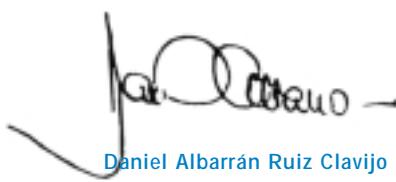
Manlio Alessi Remedi
R.U.T. 14.746.419-3
Director Titular



Carlos Mladinic Alonso
R.U.T. 6.100.558-7
Director Titular



Bernardo Espinosa Bancalari
R.U.T. 7.396.732-5
Director Titular



Daniel Albarrán Ruiz Clavijo
R.U.T. 6.022.851-5
Director Titular



Josep Bagué Prats
R.U.T. 14.709.334-9
Gerente General

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

Nuestros datos

Nombre Aguas Andinas S.A.

Domicilio Legal Avenida Presidente Balmaceda N° 1398, Santiago, Chile

Rut 61.808.000-5

Tipo de Entidad Sociedad Anónima Abierta

Teléfono (56-2) 688 10 00

Fax (56-2) 694 27 77

Correo Electrónico comunicaciones@aguasandinas.cl

Casilla Gerencia 1537 Santiago

Fono Servicio (56-2) 731 24 82

Constitución Legal de la Empresa

Aguas Andinas S.A. se constituyó como una sociedad anónima por escritura pública el 31 de mayo del año 1989 en Santiago, ante el Notario Público Señor Raúl Undurraga Laso. Un extracto de los estatutos fue publicado en el Diario Oficial del día 10 de junio del año 1989, quedando inscrita en el Registro de Comercio a fojas 13.981, N°7.040 del año 1989, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

Aspectos Legales

La Empresa se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros con el N°0346 por disposición de la ley N°18.777. Como empresa del sector sanitario, es fiscalizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en conformidad con la ley N°18.902, los Decretos con Fuerza de Ley N°382 y N°70 ambos del año 1988.