



AGUAS
andinas®

Anexo de Información ESG 2025

Documento preparado para responder y postular
al S&P CSA / DJSI

Tabla de contenidos

<u>Dimensión de Gobernanza y Economía</u>		
1.2.9	Compensación del CEO - Métricas de Éxito	4
1.2.10	Compensación del CEO – Alineación con el Desempeño a Largo Plazo	4
1.2.16	Supervisión de la Gobernanza ESG	4
1.3.2	Temas Materiales para la Creación de Valor Empresarial	5
1.3.4	Temas Materiales para los Grupos de Interés Externos	7
1.4.2	Procesos de Gestión de Riesgos	8
1.4.3	Riesgos Emergentes	9
1.5.4	Mecanismo de Denuncias (Whistleblowing)	10
1.6.1	Contribuciones y Otros Gastos	12
1.6.2	Mayores Contribuciones y Gastos	13
1.6.3	Lobbying y Asociaciones Comerciales - Alineación Climática	14
1.7.1	Código de Conducta para Proveedores	14
1.7.2	Programas ESG para Proveedores	15
1.7.3	Evaluación de Proveedores	16
1.7.4	Evaluación y Desarrollo de Proveedores	17
1.7.6	Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) para la Evaluación y/o Desarrollo de Proveedores	17
1.8.1	Gobernanza de la Seguridad de la Información	17
1.8.2	Política de Seguridad de la Información	18
1.8.3	Programas de Gestión de la Seguridad de la Información	20

<u>Dimensión Ambiental</u>		
2.1.1	Política Ambiental	22
2.2.1	Programas de Gestión Energética	22
2.2.3	Intensidad Energética	23
2.3.1	Programas de Gestión de Residuos	24
2.5.7	Programas de Gestión de Residuos	25
2.5.8	Gestión de Riesgo Climático	25
2.5.9	Riesgos Financieros del Cambio Climático	26
2.5.10	Oportunidades Financieras Derivadas del Cambio Climático	27
2.5.11	Análisis de Escenarios Relacionados con el Clima	28
2.7.9	Ingresos Sostenibles	29

<u>Dimensión Social</u>		
3.1.1	Compromiso con las Prácticas Laborales	32
3.1.2	Programas de Prácticas Laborales	34
3.1.3	Discriminación y Acoso	36
3.1.6	Indicadores de Brecha Salarial de Género	37
3.2.2	Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos	37
3.3.3	Retorno de la Inversión en Capital Humano	38
3.3.5	Tasa de Rotación de Empleados	38
3.3.6	Incentivos a Largo Plazo para Empleados	39
3.3.7	Programas de Apoyo a los Empleados	39
3.3.8	Tipo de Evaluación del Desempeño	40
3.3.9	Tendencia del Bienestar de los Empleados	41
3.5.1	Medición de la Satisfacción de Clientes	42
3.7.1	Accesibilidad y Asequibilidad	42
3.7.3	Programas de Vinculación con partes interesadas	43

Dimensión de Gobernanza y Economía

1.2.9

Compensación del CEO - Métricas de Éxito

La empresa cuenta con métricas predefinidas para la remuneración variable del CEO, las cuales están alineadas con la estrategia de la compañía y los resultados a largo plazo, incluyendo objetivos financieros internos (cumplimiento de metas corporativas como el EBITDA, flujo de caja libre simplificado, utilidad neta del ejercicio, EBIT, crecimiento e ingresos, ejecución de presupuestos), métricas de percepción externa (desempeño en índices de sostenibilidad), gestión sostenible de los recursos hídricos (eficiencia hidráulica) y métricas sociales (indicadores de salud y seguridad).

1.2.10

Compensación del CEO – Alineación con el Desempeño a Largo Plazo

El CEO de Aguas Andinas forma parte del plan de incentivos a largo plazo. Se aplica un período de evaluación de 3 años para determinar la compensación variable.

Ninguna parte del incentivo a corto plazo del CEO se difiere en forma de acciones o opciones sobre acciones. Tampoco se ha establecido una cláusula de recuperación ("clawback") ni un período de consolidación temporal para la compensación variable del CEO.

1.2.16

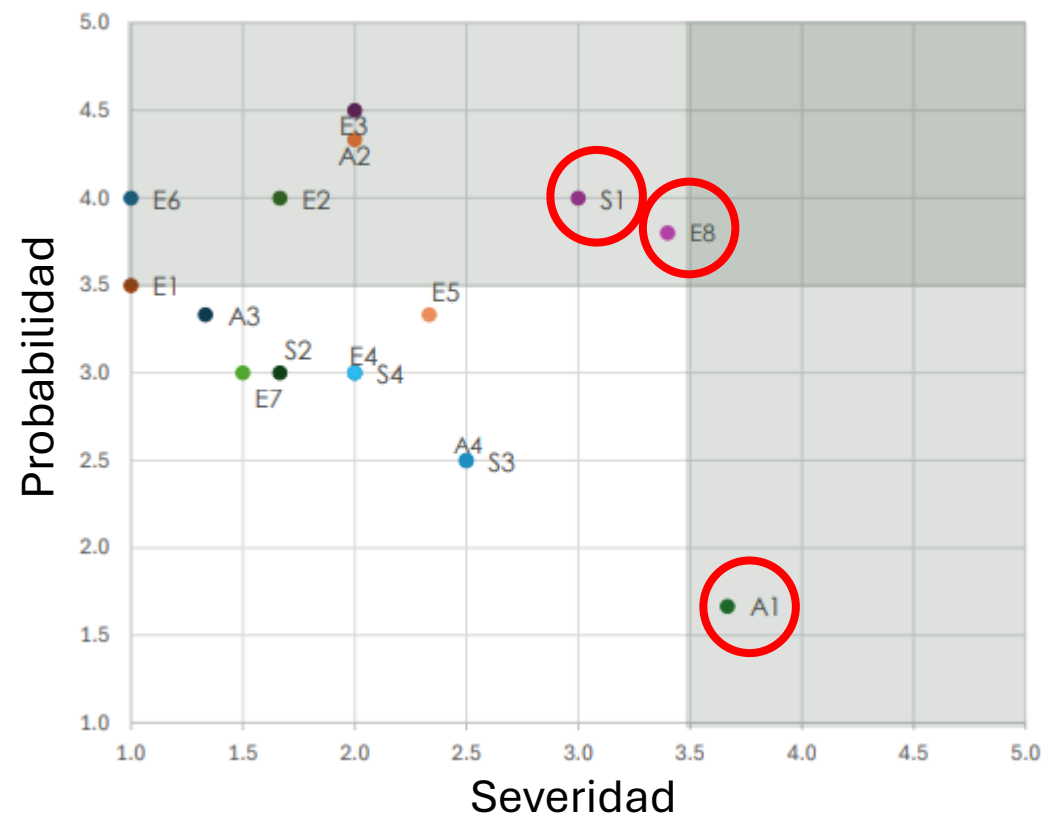
Supervisión de la Gobernanza ESG

La empresa cuenta con un Comité de Sostenibilidad activo, compuesto por representantes de diversas áreas y liderado por el área de Sostenibilidad. Los temas tratados en este comité se presentan regularmente al Directorio. Este comité fue establecido como parte del propósito central de Aguas Andinas y su compromiso con el desarrollo sostenible.

1.3.2

Temas Materiales para la Creación de Valor Empresarial (1/2)

Aguas Andinas realizó un análisis de los resultados de su evaluación de doble materialidad, identificando sus temas materiales tanto a nivel interno como externo. El siguiente gráfico presenta la matriz de materialidad financiera (perspectiva de adentro hacia afuera).



Tema	Código	Severidad	Probabilidad
Ética y gobernanza del negocio	E1	1.0	3.5
Creación de valor	E2	1.7	4.0
Tecnologías y ciberseguridad	E3	2.0	4.5
Gestión de la cadena de abastecimiento	E4	2.0	3.0
Ambiente político y regulatorio	E5	2.3	3.3
Gestión de clientes	E6	1.0	4.5
Calidad y seguridad del suministro y servicio	E7	1.5	3.0
Resiliencia de la infraestructura	E8	3.4	3.8
Disponibilidad y eficiencia hídrica	A1	3.7	1.7
Adaptación climática	A2	2.0	4.3
Economía circular	A3	1.3	3.3
Cumplimiento y gestión ambiental	A4	2.5	2.5
Gestión de talento	S1	3.0	4.0
Salud, seguridad y bienestar de la dotación	S2	1.7	3.0
Acceso y asequibilidad	S3	2.5	2.5
Relacionamiento comunitario	S4	2.0	3.0

Análisis de negocio:

Disponibilidad y eficiencia del recurso hídrico:

El quinto pilar de Biociudad se centra en garantizar la disponibilidad y eficiencia del agua a lo largo de todo el ciclo hídrico: desde la gestión de las fuentes hasta el consumo. Este enfoque promueve el uso responsable de las fuentes naturales de agua, la extracción y el transporte eficiente del agua cruda, así como su tratamiento y distribución. Para lograrlo, se requiere la colaboración de todos los actores involucrados, combinando la inversión empresarial en tecnologías avanzadas con esfuerzos regulatorios que impulsen legislación e incentivos para enfrentar los desafíos emergentes relacionados con el agua. Aguas Andinas presta servicios a más de 8 millones de personas, las 24 horas del día, en 71.000 hectáreas. Por lo tanto, es esencial asegurar la disponibilidad y eficiencia de los recursos hídricos mediante la optimización de la captación de agua, el mantenimiento adecuado y la mejora de las redes y sistemas hidráulicos, y la promoción del consumo responsable de agua entre la población.

Resiliencia de la Infraestructura:

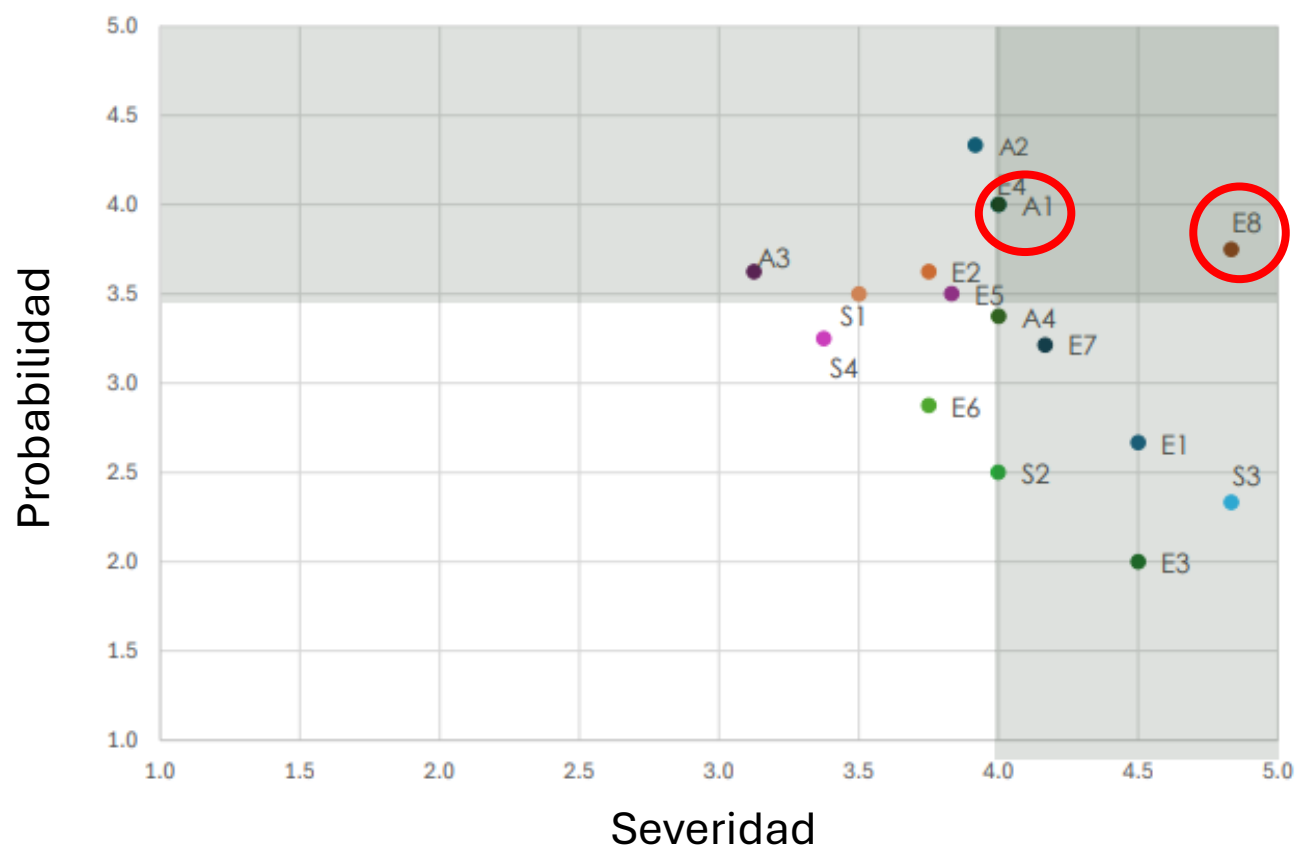
Aunque las precipitaciones en Chile estuvieron cerca de los niveles normales en 2023 y 2024, debemos recordar que la escasez de agua es un problema estructural. Por ello, la resiliencia y la cooperación son claves para enfrentar los desafíos futuros. La implementación de las iniciativas propuestas por Aguas Andinas en el marco de Biociudad es fundamental para adaptar el suministro de agua a las nuevas condiciones climáticas. Continuaremos trabajando en conjunto, aprendiendo y adaptándonos para garantizar un suministro sostenible para la comunidad. Las empresas reguladas del Grupo Aguas gestionan el ciclo completo del agua, con una infraestructura robusta que asegura la eficiencia y continuidad del servicio, minimizando el impacto sobre los recursos hídricos de la región metropolitana. Por lo tanto, es crucial proteger la seguridad y la integridad operativa de nuestra infraestructura, resguardando nuestros activos para asegurar la entrega continua de los servicios.

Gestión del Talento:

Aguas Andinas debe contar con las habilidades críticas y el conocimiento especializado necesarios para operar en una industria que exige competencias técnicas y un alto grado de especialización en constante evolución. La empresa debe promover el desarrollo de sus colaboradores fortaleciendo el liderazgo en toda la organización, lo que permite atraer y retener el talento necesario para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía. Por esta razón, la gestión del talento es una prioridad estratégica y un pilar fundamental del frente de Organización, Cultura y Talento del Plan Estratégico Avanza+

Temas Materiales para los Grupos de Interés Externos

Aguas Andinas realizó un análisis de los resultados de su evaluación de doble materialidad, identificando sus temas materiales tanto a nivel interno como externo. El siguiente gráfico presenta la matriz de materialidad de impacto (perspectiva de afuera hacia adentro).



Tema	Código	Severidad	Probabilidad
Ética y gobernanza del negocio	E1	1.0	3.5
Creación de valor	E2	1.7	4.0
Tecnologías y ciberseguridad	E3	2.0	4.5
Gestión de la cadena de abastecimiento	E4	2.0	3.0
Ambiente político y regulatorio	E5	2.3	3.3
Gestión de clientes	E6	1.0	4.5
Calidad y seguridad del suministro y servicio	E7	1.5	3.0
Resiliencia de la infraestructura	E8	3.4	3.8
Disponibilidad y eficiencia hídrica	A1	3.7	1.7
Adaptación climática	A2	2.0	4.3
Economía circular	A3	1.3	3.3
Cumplimiento y gestión ambiental	A4	2.5	2.5
Gestión de talento	S1	3.0	4.0
Salud, seguridad y bienestar de la dotación	S2	1.7	3.0
Acceso y asequibilidad	S3	2.5	2.5
Relacionamiento comunitario	S4	2.0	3.0

Auditoría de Riesgos

Las auditorías internas son realizadas anualmente por la Unidad de Control Interno y Auditoría. Además, una vez al año, los procesos de gestión de riesgos son auditados externamente, cumpliendo con las certificaciones de la compañía conforme a estándares internacionales.

Cultura de Riesgo**Capacitación**

Aguas Andinas realiza de forma continua actividades de sensibilización y capacitación sobre su enfoque de gestión de riesgos, como parte integral de su Sistema de Gestión Integrado (SGI) y sus múltiples certificaciones ISO (ISO 9001, 14001, 45001, 22301, 50001, 55001, 27001, 37001 y NCh3262). Estas sesiones de capacitación están dirigidas a personal clave y abordan procesos de gestión de riesgos, conceptos fundamentales y diversos tipos de riesgos, incluyendo continuidad del negocio, cumplimiento normativo, seguridad y riesgos ambientales, entre otros.

Desarrollo de Productos y Servicios

El proceso de evaluación de riesgos, descrito en el documento "Metodología de Evaluación de Riesgos", define los tipos de riesgos y las fórmulas utilizadas para medir sus niveles dentro de la organización. Esta metodología involucra a todas las áreas y unidades, incluidas aquellas responsables de la prestación de servicios y la innovación en el desarrollo de productos. Establece parámetros de probabilidad e impacto necesarios para determinar los niveles de riesgo inherente y residual. La evaluación de impacto considera aspectos legales y regulatorios, reputacionales, financieros, ambientales, operacionales y humanos, como la seguridad ocupacional y social. Además, la metodología establece criterios para priorizar inversiones y gastos en planes de mitigación de riesgos, esenciales para el desarrollo de productos y servicios, especialmente considerando los escenarios climáticos actuales y futuros que enfrenta la compañía.

Incentivos Financieros

Uno de los objetivos estratégicos de la empresa es mitigar los riesgos altos y mantener el nivel de riesgo residual dentro del apetito de riesgo definido. En base a los Objetivos Globales (que aplican a toda la empresa, desde el nivel ejecutivo hacia abajo), dentro del Plan Avanza+, existe un subobjetivo asociado a la reducción de al menos cuatro riesgos muy altos en infraestructura de activos. Este subobjetivo también está incluido en los objetivos funcionales de la Dirección de Operaciones y la Subdirección de Riesgos y SGI, así como en los objetivos individuales de ambas áreas.

1.4.3

Riesgos Emergentes

Riesgo	Conflictos geopolíticos con impacto global	Desarrollo y despliegue de modelos de inteligencia artificial generativa autoejecutables
Categoría	Geopolítico	Tecnológico
Descripción	Dadas las tensiones geopolíticas globales, incluyendo el reciente estallido de hostilidades directas entre Israel e Irán (que incluyen ataques, bombardeos a infraestructura estratégica y amenazas de cierre del Estrecho de Ormuz), el riesgo de una escalada regional o incluso global está aumentando significativamente. Esto podría afectar no solo la estabilidad política y los conflictos armados, sino también agravar la fragilidad institucional de los Estados, debilitar su coordinación internacional y poner en riesgo la cooperación global. Además, considerando los avances tecnológicos, podrían proliferar nuevas herramientas disruptivas—como ciberataques a infraestructura crítica, interferencias satelitales o ataques automatizados impulsados por inteligencia artificial—que agravarían aún más las tensiones existentes.	El acelerado avance de la inteligencia artificial ha permitido la creación de modelos generativos capaces de operar de forma autónoma, ejecutando acciones complejas sin intervención humana directa. Estos sistemas pueden generar contenido, tomar decisiones y activar procesos en entornos digitales o físicos, lo que los hace extremadamente poderosos—pero también potencialmente peligrosos—debido a la combinación de alta autonomía, capacidad disruptiva y las actuales limitaciones en regulación y supervisión. Este aspecto es especialmente crítico para empresas como Aguas Andinas, que han incorporado rápidamente procesos de automatización y digitalización en sus operaciones. Dado que se trata de un servicio esencial para la vida diaria de las personas y el funcionamiento general de la ciudad, cualquier vulnerabilidad tecnológica podría tener un impacto significativo en la continuidad y seguridad del servicio.
Impacto	Este riesgo está cobrando cada vez más relevancia considerando los planes de inversión y desarrollo de infraestructura de la compañía proyectados para las próximas décadas, orientados a aumentar la resiliencia del suministro de agua en Santiago frente a escenarios climáticos futuros y al agravamiento de la escasez hídrica. Existe el potencial de interrupciones drásticas en las cadenas de suministro y de acceso restringido a mercados estratégicos de insumos como energía, semiconductores o materiales críticos. Además, podrían materializarse impactos financieros, como caídas en los mercados bursátiles, reducción de la inversión extranjera e inflación provocada por escasez—lo que generaría falta de materias primas o energía—afectando directamente el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos de largo plazo.	Aunque en Aguas Andinas contamos con un Centro de Control Operacional 24 horas orientado a lograr la comunicación digital en el 100% de las instalaciones controladas remotamente, la creciente integración de la inteligencia artificial en el mundo físico podría derivar en el uso de información no confiable, pérdida de control humano, imprecisiones operativas, sesgos y posibles fallas en los sistemas—lo que podría generar impactos legales y/o reputacionales.
Acciones de mitigación	Como parte de nuestras acciones tempranas de mitigación ante la creciente incertidumbre global, hemos consolidado redes de cooperación con el Grupo Veolia a nivel internacional, con el objetivo de fortalecer nuestras capacidades operativas y de respuesta. En el contexto de la actual escalada de conflictos locales, Aguas Andinas ha intensificado sus medidas de seguridad en instalaciones estratégicas, priorizando la continuidad del servicio y la protección de infraestructura crítica.	Nuestro Plan Estratégico "Avanza +" ha establecido una línea de trabajo enfocada en la Gobernanza de Datos y la Digitalización, orientada a gestionar el ciclo de vida de los datos para asegurar fuentes únicas, trazables, oportunas y confiables. El objetivo es habilitar reportes regulatorios automatizados y verificados digitalmente, así como una infraestructura escalable capaz de atender tanto a clientes externos como internos—aun frente a aumentos significativos en la demanda.

1.5.4

Mecanismo de Denuncias (Whistleblowing) (1/2)

Departamento(s) y/o persona(s) responsable(s) del mecanismo de denuncias definido(s)

En el procedimiento de denuncia, investigación y sanción de Aguas Andinas, se define el rol del Encargado de Prevención de Delitos (EPD). El Encargado de Prevención de Delitos es la persona designada específicamente por la alta dirección de las empresas del Grupo Aguas para diseñar, implementar y supervisar el Modelo de Prevención de Delitos, conforme a la Ley N.º 20.393. Este rol lo desempeña el Oficial de Cumplimiento del Grupo Aguas.

El canal de denuncias es operado por un tercero independiente

El canal de denuncias de Aguas Andinas, gestionado por la Fundación Generación Empresarial, permite a cualquier persona reportar posibles infracciones o situaciones irregulares de forma confidencial y anónima. Este canal garantiza la confidencialidad de los hechos denunciados y asegura que cada denuncia será investigada y su resultado comunicado al denunciante. El sitio web de la Fundación Generación Empresarial declara explícitamente este compromiso con la confidencialidad y el manejo ético de las denuncias: <https://fge.org/denuncias/>

Se permite a los denunciantes presentar reportes de forma anónima

Para abordar oportunamente cualquier consulta o posible infracción a los principios y estándares, el Grupo ha implementado un Canal de Denuncias que permite a empleados, ejecutivos y directores de la Compañía, así como a cualquier accionista, cliente, proveedor o tercero en general, acceder de forma confidencial y anónima. Excepto en los casos en que la denuncia se realice bajo la Ley Karin (Ley N.º 21.643) sobre acoso laboral o sexual, la cual no permite denuncias anónimas.

Los detalles de las denuncias recibidas se mantienen confidenciales

En el procedimiento de denuncia, investigación y sanción de Aguas Andinas (pág. 10), se establece que el proceso de denuncias, resguardando el debido proceso y los derechos de todas las partes involucradas, busca entregar resultados lo más rápido posible, respetando siempre la confidencialidad del proceso y la identidad de los involucrados. Se prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia contra quienes, actuando de buena fe, presenten una denuncia, comparezcan como testigos o colaboren y/o participen en una investigación.

Estado:	Homologado	Nombre:	Procedimiento de Denuncias, Investigación y Sanciones	Tipo:	Documento
Versión número:	11	Código:	GA0460018	Página:	1 de 22
Fecha entrada vigencia:	01/08/2024				



**PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, INVESTIGACIÓN Y
SANCIONES**
CODIGO: GA0460018

RUTA DE VALIDACIÓN		
FUNCIÓN	CARGO	UNIDAD ORGANIZATIVA
ELABORADO POR:	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO/OFICIAL DE CUMPLIMIENTO / RECURSOS HUMANOS	COMPLIANCE GRUPO AGUAS / RECURSOS HUMANOS
CONSENSO:	CONSULTOR(A) DE SISTEMA DE GESTIÓN COMPLIANCE	COMPLIANCE GRUPO AGUAS
APROBADO POR:	COMITÉ DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO	COMITÉ DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Capacitación sobre el uso del canal de denuncias

Aguas Andinas cuenta con un plan anual de capacitación para su Sistema de Gestión de Cumplimiento. El objetivo es capacitar a ejecutivos y empleados que están más expuestos a riesgos de corrupción, así como a otros colaboradores del Grupo Aguas. El contenido de la capacitación se enfoca en el Sistema de Gestión de Cumplimiento. Cada empleado debe completar una capacitación sobre estos temas al menos una vez cada tres años o cuando los cambios en el sistema lo ameriten.

En 2024, se realizaron siete sesiones de capacitación: Cápsula interactiva: Dilemas éticos en cumplimiento; Introducción al Sistema de Gestión de Cumplimiento; Modelo de Prevención de Delitos; Curso de Cumplimiento Veolia; Curso sobre la Plataforma VEOLIA; Charla sobre el Sistema de Gestión de Cumplimiento; Capacitación en Gestión de Proveedores y Cumplimiento

En línea con los requisitos de Veolia para asegurar una adecuada difusión de la información relacionada con cumplimiento, se han desarrollado y distribuido cápsulas informativas a los empleados. Estas cápsulas tienen como objetivo generar conciencia y reforzar los principios clave de cumplimiento en toda la organización.

Divulgación sobre el proceso de investigación de infracciones reportadas

De acuerdo con el procedimiento de denuncia, investigación y sanción, el proceso de investigación debe garantizar a los empleados que se llevará a cabo respetando los derechos fundamentales, de manera justa y equitativa. Las personas tienen derecho a ser informadas clara y oportunamente sobre los hechos que puedan afectarlas, a ser escuchadas, a presentar información relevante y a recibir decisiones debidamente fundamentadas. Las partes involucradas también deben ser informadas sobre el estado del procedimiento, asegurando el cumplimiento de los demás principios establecidos en esta normativa.

Además, todas las partes involucradas en el procedimiento deben designar una dirección de correo electrónico para recibir notificaciones relacionadas con el proceso. Las notificaciones se considerarán debidamente entregadas una vez enviado el correo correspondiente.

1.6.1

Contribuciones y Otros Gastos

\$ CLP Contribuciones	2020	2021	2022	2023	2024
Lobbying, representación de intereses u otros similares	\$51,744,351	\$166,745,136	\$105,000,000	\$193,595,280	\$192,170,013
Campañas / organizaciones / candidatos políticos locales, regionales o nacionales	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	\$392,276,349	\$489,985,062	\$403,000,000	\$331,178,760	\$285,938,669
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con plebiscitos o referéndums)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Contribuciones totales y otros gastos	\$444,020,700	\$656,730,198	\$572,000,000	\$524,774,040	\$478,008,682
Cobertura de datos	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: El 100% de las contribuciones corresponde a Aguas Andinas y sus filiales (filiales tanto del sector sanitario como del no sanitario)

1.6.2

Mayores Contribuciones y Gastos

En el año fiscal 2024, Aguas Andinas contribuyó a las siguientes asociaciones gremiales como parte de sus mayores gastos:

Nombre	Descripción	Cantidad contribuida en 2024 \$ CLP
ANDESS	La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios, Andess AG, es la asociación gremial que reúne a 22 empresas privadas de agua potable y saneamiento del país.	\$457,630,084 CLP
ICARE	ICARE es una corporación privada sin fines de lucro, independiente de intereses gremiales y políticos, fundada en 1953 por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional, con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.	\$38.416,69 CLP
Fondo del Agua	Una corporación público-privada que busca fomentar alianzas para implementar soluciones conjuntas en torno a la seguridad hídrica en la cuenca del río Maipo, en la Región Metropolitana de Chile.	\$45.146.450 CLP
SOFOFA	SOFOFA nació en 1883 como la Sociedad de Fomento Fabril, con el objetivo de impulsar la industria manufacturera de Chile. Desde entonces, ha evolucionado hasta convertirse en la institución empresarial más importante, representativa y diversa del país. Busca generar propuestas y espacios de encuentro en torno a políticas públicas con diversos actores privados y públicos.	\$36.847.073 CLP

1.6.3

Lobbying y Asociaciones Comerciales - Alineación Climática

En su contribución al debate público, Aguas Andinas busca mantener coherencia con su estrategia de sostenibilidad. Es así como la empresa prioriza las membresías que se alinean con sus pilares estratégicos, especialmente considerando los compromisos relacionados con el cambio climático y el impacto ambiental. De esta manera, la compañía se ha alineado con entidades como CLG, Acción Empresas (WBCSD), ACADES, Water Fund, entre otras que tienen un rol activo en la lucha contra el cambio climático. Particularmente, Aguas Andinas ha declarado su compromiso con el Acuerdo de París, a través de su participación en CLG, el Grupo de Líderes Empresariales por la Acción Climática, que reúne a empresas líderes en cambio climático que buscan mayor ambición por parte de las compañías y autoridades en esta materia.

En cuanto a procedimientos y gobernanza, el Departamento de Estrategia y Asuntos Corporativos es responsable de la Gestión de Estrategia y Sostenibilidad, supervisando todos los temas relacionados con el medio ambiente y los recursos hídricos, y participando directa o indirectamente en discusiones de políticas públicas a través de sus membresías en asociaciones gremiales. Esto implica un proceso de revisión para examinar los compromisos políticos de dichas asociaciones. Por otro lado, el Departamento de Asuntos Legales, Regulatorios y de Gobernanza Corporativa, junto con el CEO, son responsables de las actividades de lobby. Esto cubre todas las operaciones de Aguas Andinas y sus filiales.

Cabe destacar que las asociaciones a las que pertenece Aguas Andinas han demostrado un claro compromiso con el cambio climático. En el caso de ANDESS, que agrupa a la industria sanitaria del agua, ha declarado su compromiso de ser un acelerador de la campaña Race to Zero de la CMNUCC, promovida por Aguas Andinas y el sector sanitario. Además, esta entidad busca actualizar los procesos de calificación incluyendo evaluaciones sobre el cambio climático. Más información puede encontrarse en su sitio web.

1.7.1

Código de Conducta para Proveedores

Discriminación y acoso

Código de Ética: Aplicable a empresas/clientes y proveedores. El Grupo promueve relaciones entre compañeros de trabajo basadas en la cortesía, el respeto, el reconocimiento y la discreción. Grupo Aguas condena firmemente todas las formas de discriminación, así como el acoso laboral y sexual.

Medio ambiente

Política de biodiversidad: En Aguas Andinas, entendemos que el desarrollo de nuestras actividades está directamente vinculado a la gestión sostenible de los recursos naturales. Con el objetivo de ir más allá del agua, estamos comprometidos con desarrollar nuestro negocio con un enfoque en la protección ambiental, particularmente en áreas como la conservación del agua, la biodiversidad y los ecosistemas que la sustentan.

Ética empresarial

Política Anticorrupción: La Política Anticorrupción tiene como objetivo poner en práctica estos principios y servir como guía para la conducta de todos los colaboradores del Grupo Aguas, en todos los niveles. Proporciona orientación sobre lo que la empresa espera y exige en términos de comportamiento al interactuar con terceros, incluidos socios comerciales, compañeros de trabajo y, especialmente, funcionarios públicos. Junto con el “Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés” y documentos relacionados, que aplican a todos los demás miembros de la empresa, todas las personas asociadas a Aguas Andinas y sus filiales cuentan con un marco normativo para la gestión de conflictos de interés.

Supervisión de la implementación de programas ESG para proveedores

La supervisión de los programas ESG para proveedores está definida y estos temas se presentan regularmente al Directorio.

La última presentación de un programa ESG para proveedores ante el Directorio trató sobre la incorporación de una cláusula de sostenibilidad en los procesos de compras. Se exigirá a los proveedores la entrega de documentación relacionada con ESG, y aquellos que cumplan recibirán puntos adicionales en la evaluación.

Aguas Andinas también está implementando capacitaciones internas y externas sobre Compras ESG. El equipo de Abastecimiento participó en un programa interno de formación integral, compuesto por dos sesiones presenciales y dos sesiones en línea, con foco en la identificación de riesgos y oportunidades.

En paralelo, durante el segundo semestre del año, se impartirá capacitación en sostenibilidad a los 20 principales proveedores y a aquellos que obtuvieron una puntuación inferior a 70 en el monitoreo de sostenibilidad de 2024 (60 proveedores críticos). Esta capacitación incluirá módulos asincrónicos complementados por clases sincrónicas de refuerzo. Para asegurar una participación continua, se mantendrá un canal de comunicación abierto para que los proveedores puedan enviar consultas, y se incentivará a las empresas proveedoras a evaluar su progreso en sostenibilidad dentro de sus respectivas áreas.

Para más información sobre el programa, visita:

<https://accionempresas.cl/programa/proveedores-sostenibles/>

Este esfuerzo forma parte de un proyecto colaborativo con Acción Empresas, llamado “Proveedores + Sostenibles”. Como parte de esta iniciativa, todo el equipo de compras ya ha sido capacitado, y durante el segundo semestre del año, Aguas Andinas se enfocará en capacitar a los 60 proveedores críticos.

Más información en la publicación de Acción Empresas:

<https://accionempresas.cl/noticias/aguas-andinas-sostenibilidadproveedores/>

1.7.3

Evaluación de Proveedores

Complementando el Informe Integrado 2024, la empresa cuenta con un enfoque sistemático para la selección de proveedores e identificación de proveedores críticos. Algunos de los aspectos que la organización considera en el proceso de selección de proveedores críticos incluyen variables para evaluar la relevancia ambiental, social, de gobernanza y comercial. Además, la empresa cuenta con un criterio general de revisión de riesgos para proveedores y adquisiciones, cuyo análisis se incorpora a nivel país, donde ciertos riesgos sociales y de gobernanza en función del país de procedencia pueden ser evaluados e incluso considerados como causa de exclusión.

En su Política de Proveedores, el Grupo Aguas se compromete con una serie de obligaciones y espera que sus proveedores de bienes y servicios adhieran a ciertas prácticas y comportamientos, tal como se establece en el decálogo (disponible solo en español, ver traducción más abajo).

Ambiental	Cuidado y Protección del Medio Ambiente: Realizar las actividades de manera que se optimice el uso de los recursos naturales y se minimicen los impactos ambientales negativos, así como las molestias a vecinos y comunidades afectadas por las operaciones. Además, se deben realizar esfuerzos para promover una economía circular mediante la reducción de emisiones y residuos, y para generar un impacto positivo en los ecosistemas mediante el aumento de la protección y conservación de la biodiversidad.
Social	Deben considerar la existencia del Canal de Denuncias del Grupo Aguas: un canal confidencial accesible a través del sitio web, que funciona como mecanismo de quejas y remediación implementado por el Grupo. Mantenimiento y Protección de las Condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional para Todos los Trabajadores Los proveedores deben proteger a sus propios trabajadores, contratistas y subcontratistas asegurando un entorno laboral saludable y seguro. Esto incluye la implementación de iniciativas de capacitación e información, primeros auxilios, medidas de higiene y el uso adecuado de equipos de protección.
Gobernanza	Comportamiento Ético Los proveedores deben alinear sus acciones con estándares éticos coherentes con los del Grupo Aguas, especialmente aquellos establecidos en la Política de Relacionamiento con Proveedores. Compromiso con el Sistema de Gestión de Cumplimiento Se espera que los proveedores apoyen activamente y cumplan con el Sistema de Gestión de Cumplimiento. Trato Respetuoso hacia Clientes y Colaboradores del Grupo Aguas Cuando los proveedores o sus contratistas realicen actividades o tareas, deben mantener un comportamiento adecuado basado en el respeto y el trato cortés, procurando siempre mantener los altos estándares de calidad de servicio bajo los cuales opera el Grupo Aguas. Conocimiento y Adopción de los Estándares Corporativos del Grupo Aguas Los proveedores deben conocer e implementar los estándares corporativos establecidos en la Política de Relacionamiento con Proveedores dentro de sus propios procesos, políticas, normativas, sistemas y procedimientos, según lo requiera la empresa contratante.
Relevancia al negocio	Protección de la Imagen y Reputación de las Empresas del Grupo Aguas Se espera que los proveedores resguarden la reputación del Grupo Aguas evitando cualquier actividad que pueda afectarla negativamente. Cumplimiento de los Compromisos Contractuales y de la Legislación Aplicable Los proveedores deben cumplir con los compromisos establecidos en sus contratos y actuar en estricta conformidad con la legislación vigente. Entrega Oportuna y Veraz de Información al Grupo Aguas Los proveedores del Grupo Aguas se comprometen a entregar información veraz y oportuna cada vez que sea solicitada.

1.7.4

Evaluación y Desarrollo de Proveedores

Complementando el informe 2024, Aguas Andinas apoya a sus proveedores mediante capacitaciones sobre su programa ESG, sus procesos y requisitos, a través del programa Portal Público de Proveedores, el cual entrega información de interés sobre los requisitos ESG y formación en estas materias. Tras la evaluación de proveedores críticos, estos reciben sesiones de acompañamiento mediante charlas y talleres, donde se buscan planes de acción para que puedan mejorar los principales brechas diagnosticadas.

Los proveedores críticos son evaluados mediante un proceso de monitoreo desarrollado con el apoyo de una firma consultora, donde pueden acceder a un benchmark de su desempeño basado en una serie de variables sociales, ambientales y de gobernanza. Los proveedores pueden ver su puntaje, compararse (de forma anónima) con la competencia y conocer en qué aspectos tienen oportunidades de mejora.

1.7.6

Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) para la Evaluación y/o Desarrollo de Proveedores

Cobertura y progreso de proveedores con planes de acción correctiva: Aguas Andinas está trabajando con el área de eficiencia energética para apoyar a los proveedores que obtuvieron los puntajes más bajos en el monitoreo. Esta área fue seleccionada porque obtuvo la puntuación más baja en el último monitoreo.

Cobertura y progreso de proveedores en programas de desarrollo de capacidades: Con estos 6 proveedores, la tasa de cumplimiento aumentó del 48% al 65% (una mejora del 17% en comparación con el año anterior), asegurando la continuidad del negocio.

1.8.1

Gobernanza de la Seguridad de la Información

Responsabilidad a nivel ejecutivo para supervisar temas de seguridad de la información, mantenida por:

La persona que ocupa el cargo de Head of Technology Risk en Aguas Andinas y lidera la gobernanza de la seguridad de la información es Juan Huechucura, quien cuenta con amplia experiencia y certificaciones en seguridad de la información, protección de datos, respuesta ante incidentes y otras áreas relacionadas.

Mejora continua de los sistemas de seguridad de la información

La mejora continua de los sistemas de seguridad de la información de Aguas Andinas es una prioridad central. Por ello, estos sistemas se revisan durante las reuniones semestrales del Comité de Seguridad de la Información y en la supervisión trimestral del CISO, además del mantenimiento de las certificaciones ISO 27001 y PCI DSS.

Como parte del compromiso permanente con el fortalecimiento de la seguridad de la información a lo largo de toda la cadena de valor, actualmente se están actualizando las prácticas de relacionamiento con proveedores. En particular, se están incorporando requisitos de seguridad de la información en el Decálogo del Proveedor. Esta incorporación formalizará las expectativas en torno a la protección de datos, el control de accesos y los estándares de ciberseguridad para terceros. La versión actualizada del Decálogo, que incluirá estos nuevos requisitos, está programada para finalizarse y publicarse a fines de agosto de 2025.

Garantizar la integridad y protección de los datos

La empresa está regulada y debe cumplir con las políticas de protección de datos, uso de cookies y privacidad disponibles en su sitio web. Esto se respalda mediante el sistema de gestión de seguridad certificado bajo ISO 27001 y PCI DSS v2, con controles automáticos y manuales justificados durante la revisión anual de riesgos corporativos.

Establecimiento de requisitos de seguridad de la información para terceros (por ejemplo, proveedores)

Esto se incluye dentro del marco normativo y de cumplimiento revisado semestralmente por el comité, con participación de las áreas Legal y de Cumplimiento. Además, existen tratamientos específicos para terceros en otras políticas, y en colaboración con el área de Abastecimiento, se abordan temas de seguridad de la información con los proveedores mediante planes de concientización y boletines informativos.

Establecimiento de responsabilidades individuales en materia de seguridad de la información para toda la fuerza laboral: Roles y responsabilidades definidos por la Política de Seguridad de la Información

Comité de Seguridad

- Garantizar la vigencia y actualización de la Política de Seguridad de la Información, políticas específicas y procedimientos relacionados.
- Supervisar la existencia y correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Decidir sobre prioridades en materia de seguridad de la información.
- Coordinar con otros comités para mantener la alineación y estrategias comunes de gestión.
- Informar al Directorio sobre oportunidades de mejora en seguridad de la información, así como sobre incidentes relevantes y su resolución.

Responsable de Seguridad de la Información

- Organizar las actividades del Comité de Seguridad.
- Desarrollar y mantener actualizadas las políticas de seguridad, supervisar su implementación y asegurar su correcta aplicación.
- Supervisar el avance general en la implementación de estrategias de control y tratamiento de riesgos.
- Coordinar con otras áreas o unidades para apoyar los objetivos de seguridad.
- Establecer puntos de contacto con responsables de seguridad de clientes y proveedores, así como con especialistas externos, para mantenerse informado sobre tendencias, estándares y métodos actuales en seguridad.

Propietarios de Activos de Información

- Implementar las medidas de protección definidas por el propietario de la información.
- Informar al Responsable de Seguridad de la Información sobre cualquier situación que dificulte o impida la adecuada protección de los activos de información.

Usuarios de la Información y de los Sistemas de Procesamiento de Información

- Participar en capacitaciones y otras actividades educativas.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en la Política de Seguridad de la Información y sus políticas y procedimientos asociados.
- Reportar y fomentar el reporte de acciones que entren en conflicto con la Política de Seguridad de la Información y sus políticas y procedimientos relacionados.

Planes de continuidad del negocio relacionados con la seguridad de la información

El área de Continuidad, junto con TI y Riesgo Tecnológico, diseña el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y los planes de continuidad del negocio relacionados con sistemas críticos, considerando la seguridad de la información y la protección de datos.

Análisis de vulnerabilidades en seguridad de la información

Se realizan simulacros al menos dos veces al año: uno técnico (CSIRT) y otro ejecutivo, para analizar vulnerabilidades.

Se utilizan los siguientes mecanismos para analizar la infraestructura de TI y/o los sistemas de gestión de seguridad de la información:

- Auditorías internas
- Auditorías externas
- Auditorías financieras
- Ethical hacking
- Controlador de Planes de Acción Correctiva
- Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS)

Proceso de escalamiento para que los empleados reporten incidentes, vulnerabilidades o actividades sospechosas

Canales establecidos para reportes:

Correo electrónico: lalo@aguasandinas.cl para reportar phishing

Correo electrónico: seguridadoperativa@aguasandinas.cl para reportar problemas o incidentes

Teléfono: +56 2 2569 2202

Dimensión Ambiental

2.1.1

Política Ambiental

Durante 2024, Aguas Andinas realizó dos sesiones de capacitación compuestas por varios módulos, con el objetivo de formar a los empleados para que comprendan los impactos de la empresa en el medio ambiente. Las sesiones de capacitación comprenden los siguientes módulos:

Módulo 1	Identificación de Aspectos Ambientales
----------	--

Módulo 2	Sustancias Peligrosas (SUSPEL)
----------	--------------------------------

Módulo 3	Residuos Peligrosos (RESPEL)
----------	------------------------------

Módulo 4	Incidentes Ambientales
----------	------------------------

Módulo 5	Derrames de sustancias
----------	------------------------

Módulo 6	Respuesta a denuncias por ruido
----------	---------------------------------

Módulo 1	Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001): Política Ambiental, Objetivos Ambientales, Aspectos e Impactos Ambientales
----------	--

Módulo 2	Monitoreo Ambiental de Proyectos: RCA, Normas de Emisión y Calidad, Ventanilla Única RECT
----------	---

Módulo 3	Incidentes Ambientales: Importancia de Reportar, Cómo Reportar un Incidente Ambiental
----------	---

Módulo 4	Reciclaje: ¿Cómo Reciclar?
----------	----------------------------

2.2.1

Programas de Gestión Energética

Auditorías Energéticas

Aguas Andinas realiza auditorías para evaluar las condiciones actuales de sus instalaciones y su eficiencia energética, con el fin de identificar oportunidades de mejora en esta área.

Capacitación en Energía

Aguas Andinas cuenta con una plataforma de capacitación donde los empleados pueden acceder a formación en diversos temas. Uno de estos módulos es “Sistema de Gestión de la Energía”, el cual abarca los siguientes contenidos: Introducción a la Gestión de la Eficiencia Energética, Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001), Introducción a la Eficiencia Energética en la Gestión de Activos, Ley de Eficiencia Energética. En 2023, 40 empleados accedieron a este curso.

2.2.3

Intensidad Energética

Intensidad energética	Unidad	2021	2022	2023	2024
Energía utilizada por unidad de aguas residuales tratadas	Megavatio-hora por millón de litros (MWh/ML de agua)	0.323	0.34	0.336	0.290
Residuos compostados, reutilizados, reciclados o recuperados del negocio del agua (incluyendo lodos)	% del total de residuos del negocio del agua	74	73.1	63.3	60.8
Cobertura de datos (como porcentaje del denominador)	Ingresos	100	100	100	100

Intensidad energética	Unidad	2023	2024	Objetivo 2024
Energía utilizada en todo el ciclo urbano del agua (tratamiento de agua potable y aguas residuales) por unidad de agua suministrada	Megavatio-hora por millón de litros (MWh/ML de agua)	0,469	0,453	0.456

Auditorías de residuos para identificar oportunidades de mejora en el desempeño ambiental

El desempeño ambiental se audita de forma indirecta a través de la norma ISO 14001, un estándar que apoya la identificación y gestión de riesgos ambientales asociados a las operaciones de la empresa. En 2024, se realizaron auditorías de seguimiento bajo esta norma, confirmando que los procesos continúan cumpliendo con los requisitos establecidos.

Planes de acción para reducir la generación de residuos

En 2024, Aguas Andinas concluyó un ciclo estratégico de cinco años que comenzó en 2018 con el lanzamiento de su primera hoja de ruta corporativa. Este período culminó con un exitoso proceso tarifario, que definió nuevos planes de desarrollo alineados con la visión estratégica de la empresa—particularmente la iniciativa Biocidad. Al iniciar un nuevo período quinquenal (2025–2030), los desafíos han evolucionado significativamente. Los efectos intensificados del cambio climático están dando lugar a nuevos fenómenos meteorológicos que podrían afectar la prestación de servicios sanitarios. Estas presiones ambientales se ven reforzadas por expectativas crecientes de los clientes y del público en general, lo que refuerza la necesidad de programas de gestión de residuos resilientes, sostenibles y centrados en la comunidad.

Inversión en innovación o I+D para minimizar residuos

Residuos orgánicos de cafeterías corporativas: En 2024, Aguas Andinas lanzó un proyecto para gestionar los residuos orgánicos generados en la cafetería de su casa matriz, donde trabaja la mayoría del personal de la empresa. Para apoyar esta iniciativa, la compañía adquirió un biodigestor marca Oklin, que utiliza bacterias a alta temperatura para transformar residuos orgánicos en compost en un plazo de 24 horas. Desde su implementación en julio de 2024, el sistema ha procesado y valorizado 2,6 toneladas de residuos orgánicos. Este año, la empresa planea expandir el uso de esta tecnología a otras dos instalaciones.

Capacitación en reducción de residuos para empleados

Aguas Andinas ha organizado sesiones de capacitación para toda el área de operaciones sobre gestión de residuos. A través de estas capacitaciones, se abordarán las distintas clasificaciones de residuos: según su origen (municipales o industriales) y sus características (peligrosos y no peligrosos), detallando además los puntos de recolección para reciclaje dentro de las instalaciones para cada tipo de residuo.

También se realizan campañas de concientización, especialmente en el marco del Día del Reciclaje. Este año, la iniciativa alcanzó 12 instalaciones de Aguas Andinas, involucrando a un total de 250 trabajadores. Estas campañas buscan promover prácticas sostenibles, generar conciencia sobre la correcta segregación de residuos y fomentar la participación activa en los esfuerzos de reciclaje en toda la organización.

2.5.7

Incentivos de gestión relacionados con el clima

DEO (Dirección Estratégica por Objetivos) es el sistema utilizado por Aguas Andinas para establecer y evaluar los objetivos de desempeño anual, vinculándolos a incentivos monetarios para los empleados en función del cumplimiento de metas. El marco DEO está estructurado en tres componentes ponderados, que reflejan su impacto estratégico: Objetivos Globales (35%), que se aplican a todos los empleados desde el nivel ejecutivo hacia abajo; Objetivos por Ámbito de Influencia (40%), divididos en: Objetivos de Negocio (20%), que también se aplican a nivel corporativo, y Objetivos Funcionales (20%), específicos para unidades de negocio o departamentos; Objetivos Individuales (25%). Para el año 2024, se incorporaron incentivos específicos relacionados con el cambio climático en dos componentes: Objetivos de Negocio y Objetivos Individuales.

Uno de los principales indicadores clave de desempeño (KPI) incluidos en los Objetivos de Negocio, que representa el 10% de la compensación variable total, es “Eficiencia Hidráulica – Cambio Climático”. Este KPI incluye metas específicas para el Agua No Contabilizada (Non-Revenue Water, NRW) y forma parte del esquema de compensación variable para el CEO, los directores ejecutivos y el resto de la organización.

Además, se han establecido Objetivos Funcionales e Individuales para la Optimización Energética dentro de la División de Operaciones, y para la Reducción de Emisiones dentro de la Unidad de Sostenibilidad. El gerente de esta unidad, junto con otros miembros del equipo, es responsable de definir e implementar la curva de reducción de emisiones hacia 2030 y 2050, incluyendo el desarrollo de nuevas metas e iniciativas para alcanzar dichos objetivos.

2.5.8

Gestión de Riesgo Climático

Aguas Andinas integra los riesgos relacionados con el clima en su sistema corporativo de gestión de riesgos, considerando tanto las operaciones propias de la empresa como sus actividades aguas arriba y aguas abajo. De hecho, uno de sus principales riesgos —según se indica en su Reporte Anual 2024 (pág. 273)— son los impactos físicos del cambio climático, considerando la sequía, los ríos atmosféricos y la intensificación de eventos extremos. Este mismo informe (págs. 162 a 164) también presenta los principales riesgos físicos y de transición que la empresa ha identificado. Más detalladamente, en su análisis de riesgos bajo el marco TCFD, también se evalúan riesgos tecnológicos y reputacionales. Estos consideran, por ejemplo, la necesidad de tecnologías más eficientes en términos climáticos y energéticos, dada la diversificación de las tecnologías actuales de extracción y potabilización de agua en una zona climáticamente estresada como Santiago. Los riesgos reputacionales incluyen mayores exigencias en la reducción de pérdidas de agua o el debilitamiento de la percepción positiva entre clientes e inversionistas por el incumplimiento del plan de acción climática.

En cuanto a los aspectos legales, los riesgos se relacionan principalmente con multas por parte de organismos reguladores, asociadas a cortes masivos en el suministro de agua que pueden ocurrir durante períodos de escasez hídrica o eventos climáticos extremos que provocan turbidez en los ríos.

Los horizontes temporales cubiertos por las evaluaciones de riesgo climático son:

Corto plazo: 1 año o riesgos que ya se han materializado

Mediano plazo: 5/6 años (con 2030 como horizonte del Plan Biociudad)

Largo plazo: 15 años (considerando escenarios climáticos más complejos o adversos y la disponibilidad/disminución de caudales en los ríos)

Driven by changes in regulation	Driven by change in physical climate parameters
Según el informe sectorial del regulador sanitario (SISS) de 2021, el 33,1% del agua potable producida en el país para sectores urbanos no llega a los usuarios finales o no es facturada. Aunque este porcentaje se encuentra en un rango medio en el contexto internacional, es superior al de otros países de la OCDE, como Polonia, Inglaterra y Nueva Zelanda. Esto implica un riesgo regulatorio de que el regulador establezca mayores exigencias para reducir el agua no contabilizada, especialmente considerando la situación de sequía y escasez hídrica que enfrentan hacia el futuro las principales zonas de concesión administradas por Aguas Andinas, y los costos crecientes que esto implicaría.	Tanto la última evaluación TCFD de Aguas Andinas como el proceso actual de evaluación de riesgos de la compañía identifican la sequía prolongada o intensificada como uno de los riesgos más importantes que enfrenta la empresa. Para el año 2030, se espera una reducción significativa del 10% en los caudales de los ríos en ambos escenarios (SSP2-4.5 o SSP5-8.5). Una sequía prolongada podría afectar el suministro de agua potable para Santiago, especialmente durante el verano o la temporada seca, provocando cortes masivos debido a la baja disponibilidad del recurso, lo que a su vez podría generar multas e incluso una disminución en la facturación anual total.
Si se establecen mayores exigencias para el agua no contabilizada y la empresa no logra cumplirlas, podría generarse un impacto financiero asociado a multas y sanciones por parte del regulador.	El impacto financiero estaría principalmente asociado a cortes masivos en el suministro de agua y las multas relacionadas, así como a una disminución en la facturación anual total.
Actualmente, Aguas Andinas cuenta con un plan estratégico de eficiencia hidráulica en curso, orientado a detectar más fugas y reducir el agua no contabilizada. Este plan de eficiencia hidráulica forma parte del plan estratégico de inversiones Biocidad que la empresa ha definido para gestionar los impactos del cambio climático hasta el año 2030.	Las acciones de mitigación consideran la compra de más derechos de aprovechamiento de aguas (de acuerdo con la legislación chilena vigente) para utilizar legalmente un mayor volumen de agua de los ríos cuando sus caudales disminuyan significativamente.

Basado en oportunidades relacionadas con el cambio climático, Aguas Andinas tiene 3 proyectos en su cartera para aprovechar sus beneficios financieros:

Proyecto de Planta Fotovoltaica

El proyecto contempla la instalación de una planta fotovoltaica en La Farfana para autoconsumo. Se ejecutará en dos etapas: la primera consistirá en el desarrollo de una planta solar de 2,99 MW, que luego se ampliará hasta alcanzar una capacidad total conectada de entre 9 y 10 MW. Un componente opcional del proyecto incluye un sistema de almacenamiento de energía con baterías, lo que permitiría una mejor gestión energética y reducción de picos de demanda. Se espera que la instalación inicial de 2,99 MW genere aproximadamente 8,7 GWh al año.

El modelo de financiamiento se basa en una estructura ESCO (Empresa de Servicios Energéticos), lo que significa que Aguas Andinas no realizará inversiones de capital ni incurrirá en gastos operacionales o de mantenimiento. En cambio, el proyecto se pagará mediante los ahorros energéticos que genere. Este modelo también permite posibles descuentos en los precios actuales de la energía. Se estima que los ahorros anuales oscilan entre CLP\$42 millones y CLP\$250 millones, según la configuración de 2,99 MW. Se espera que la planta esté operativa en 2027. Gracias al modelo ESCO, no habrá costos asociados a la instalación, operación o mantenimiento de la planta para Aguas Andinas.

Proyecto de reducción de emisiones de óxido nitroso

Aguas Andinas estudió la posibilidad de capturar y destruir el metano actualmente liberado a la atmósfera mediante la implementación de sistemas de encapsulamiento conectados a una antorcha. Bajo el escenario base, las emisiones ascienden a 84.629,39 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), mientras que el escenario del proyecto espera reducirlas a 2.655,9 tCO₂e, lo que representa un ahorro neto de emisiones operacionales de 81.973,49 tCO₂e.

El beneficio financiero anual estimado de esta oportunidad es de aproximadamente USD 550.861,85, con un período de recuperación proyectado de entre 5 y 10 años. Los costos anuales actuales asociados al desarrollo de esta oportunidad se estiman en USD 36.000 para el primer año y USD 59.338,36 a partir del segundo año. Estas cifras no incluyen costos de inversión (CAPEX) ni de operación (OPEX). En caso de que se tome la decisión de avanzar, se espera que el proyecto comience en un plazo de entre 5 y 10 años, dependiendo de permisos ambientales y otros factores externos.

Proyecto de secado térmico de lodos

Aguas Andinas estudió otra oportunidad en la biofábrica Mapocho Trebal, que busca reducir emisiones mediante el uso más eficiente del biogás a través de sistemas de secado térmico, en lugar de su uso actual en cogeneración eléctrica. En el escenario base, las emisiones ascienden a 20.029,83 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), mientras que el escenario del proyecto espera reducirlas a 974,09 tCO₂e, lo que representa un ahorro neto de emisiones operacionales de 19.055,74 tCO₂e.

El beneficio financiero anual estimado de esta oportunidad es de USD 69.744,02, equivalente a USD 3,66 por tonelada de CO₂e reducida. El período de recuperación de estos beneficios financieros se proyecta entre 5 y 10 años. Los costos anuales actuales asociados al desarrollo de esta oportunidad se estiman en USD 36.000 para el primer año y USD 41.239,03 a partir del segundo año. Estas cifras excluyen costos de inversión (CAPEX) y operación (OPEX). En caso de que se tome la decisión de avanzar, se espera que el proyecto comience en un plazo de entre 5 y 10 años, dependiendo de permisos ambientales y otros factores externos.

Los escenarios físicos utilizados en la estimación del impacto del Cambio Climático para el período 2021 a 2100 son RCP 2.6, RCP 4.5 y RCP 8.5.

2.7.9

Ingresos Sostenibles (1/2)

El Plan de Saneamiento de Santiago —que permitió alcanzar el 100% de tratamiento de aguas residuales en la ciudad— fue implementado bajo el innovador concepto de biofábrica, transformando las aguas residuales en energía, biometano, fertilizantes y agua tratada apta para su reutilización. En estas instalaciones, todos los lodos generados pasan por un proceso de digestión anaeróbica, lo que da como resultado lodos estabilizados que se utilizan para producir fertilizante agrícola, además de biogás y biometano. Como parte de estos compromisos con la sostenibilidad y los principios de economía circular, las iniciativas de Aguas Andinas han generado ingresos sostenibles por un total de CLP 40.835 millones.

Biogenera

Opera y mantiene la planta de metanización, construida en 2009 y ampliada en 2017, que transforma el biogás generado en La Farfana en biometano, el cual se inyecta en las redes de gas natural de Santiago, equivalente al consumo de 100.000 habitantes. Desde 2022, Biogenera también está a cargo de la comercialización y gestión de la venta del fertilizante producido en el Centro de Gestión de Biosólidos El Rutal (fertilizante Huechún). Estos fertilizantes, derivados del proceso de tratamiento de aguas, contribuyen a la mitigación del cambio climático al reemplazar fertilizantes convencionales que suelen tener un mayor Potencial de Calentamiento Global (GWP). Al permitir la reutilización de recursos y reducir la dependencia de insumos con alta huella de carbono, este enfoque apoya tanto el uso eficiente de recursos como la transición hacia una economía baja en carbono. El fertilizante agrícola Huechún, producido en el CIGB El Rutal a partir de biosólidos generados en las biofábricas, tiene como objetivo vender más de 25.000 toneladas/año en el mediano plazo y 40.000 toneladas/año en el largo plazo. Además, el biometano inyectado en las redes de gas de la ciudad equivale al consumo de 40.000 hogares.

ECORILES

La empresa ofrece una gama integral de servicios de tratamiento de agua y aguas residuales, que incluye la operación de plantas de tratamiento de aguas residuales industriales (RILES) y plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas, así como la integración de sistemas de tratamiento de agua y equipos para el tratamiento de lodos. Además, proporciona soluciones de control de olores mediante la integración de equipos especializados, y servicios de tratamiento de carga orgánica excedente en aguas residuales industriales. También gestiona la recepción y tratamiento de aguas residuales descargadas por camiones limpiafosas, asegurando un manejo adecuado y cumplimiento ambiental.

ANAM

A) Inspección, Muestreo y Análisis

Esto implica la realización de inspecciones técnicas, la recolección de muestras y el análisis en laboratorio en una instalación acreditada para las siguientes matrices ambientales: Agua (incluyendo agua potable, aguas residuales, aguas superficiales, aguas subterráneas, agua salobre y agua de mar); Residuos sólidos; Lodos, sedimentos y compost; Olores y gases olorosos. La iniciativa ha demostrado contribuciones significativas en varias áreas clave: Primero, apoya el uso sostenible y la protección de los recursos hídricos al identificar riesgos de contaminación y evaluar la calidad del agua. Esto permite una gestión informada de los recursos hídricos y ayuda a prevenir la sobreexplotación o contaminación de cuerpos de agua. Segundo, contribuye a la prevención y control de la contaminación. A través del análisis de laboratorio, se pueden detectar sustancias peligrosas, desviaciones regulatorias y fuentes de contaminación, lo que permite a las empresas implementar medidas correctivas y preventivas de manera efectiva. Tercero, el proyecto desempeña un papel en la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. Al evaluar la calidad ambiental, ayuda a evitar impactos negativos en la flora, la fauna y los ecosistemas sensibles, particularmente en relación con el agua, el suelo y el aire. Finalmente, apoya la transición hacia una economía circular. El análisis de compost, lodos y residuos permite el desarrollo de estrategias de valorización y reciclaje, promoviendo el cierre de ciclos de producción y un uso más sostenible de los recursos.

B) Telemetría Ambiental

Se refiere a la implementación y monitoreo remoto de parámetros ambientales críticos mediante sistemas de telemetría. Estos sistemas aseguran la recopilación continua de datos, trazabilidad y gestión eficiente de información en tiempo real, lo que permite una supervisión ambiental proactiva y una toma de decisiones informada. La iniciativa ha demostrado contribuciones significativas en varias áreas clave: En primer lugar, contribuye al uso sostenible y protección de los recursos hídricos, al permitir decisiones operacionales más eficientes y oportunas. Esto ayuda a reducir pérdidas de agua y detectar anomalías tempranamente, mejorando la gestión general del recurso. En segundo lugar, apoya la adaptación al cambio climático. El acceso a datos en tiempo real mejora la capacidad de respuesta ante eventos extremos como sequías, lluvias intensas o cambios súbitos en la calidad del agua, permitiendo decisiones más resilientes e informadas. En tercer lugar, el sistema fortalece la prevención y control de la contaminación. Al monitorear continuamente los parámetros ambientales, es posible anticipar fallas o posibles descargas contaminantes, permitiendo actuar proactivamente antes de que ocurra un daño ambiental.

C) Servicios Metrológicos

Incluye la certificación, verificación, calibración y mantenimiento de equipos de medición y muestreo, tanto en terreno como en laboratorio, conforme a normas nacionales e internacionales. La iniciativa ha demostrado contribuciones significativas en varias áreas clave: En primer lugar, contribuye a la prevención y control de la contaminación. Equipos correctamente calibrados aseguran mediciones precisas, fundamentales para identificar y corregir emisiones o descargas que excedan los límites normativos. En segundo lugar, apoya la transición hacia una economía circular. Al mantener y extender la vida útil de los instrumentos de medición, el proyecto ayuda a reducir la generación de residuos electrónicos y minimiza la necesidad de adquirir nuevos equipos. Finalmente, cumple un rol clave en la protección de la biodiversidad. Mediciones ambientales precisas son la base para decisiones que impactan directamente ecosistemas frágiles, asegurando que las intervenciones se basen en datos confiables.

D) Capacitación Técnica

Se refiere al diseño y entrega de programas de formación teórica y práctica relacionados con los servicios ofrecidos. Estos programas están dirigidos a operadores, profesionales de la industria y clientes institucionales, con enfoque en normativas vigentes, buenas prácticas y aseguramiento de calidad. Capacitar a profesionales y técnicos en buenas prácticas ambientales, control de la contaminación, uso eficiente del agua y cumplimiento normativo tiene un efecto multiplicador. Fortalece la capacidad de las organizaciones para operar de manera sostenible, fomentando la responsabilidad ambiental y la resiliencia a largo plazo en distintos sectores.

Dimensión Social

3.1.1

Compromiso con las Prácticas Laborales (1/2)

Pago de un salario digno

Aguas Andinas está comprometida con prácticas de compensación justas y garantiza que todos sus colaboradores reciban sueldos superiores a lo que se considera un salario digno en el contexto chileno. Aunque Chile no cuenta con una definición oficial de “salario digno”, investigaciones independientes de Fundación SOL, basadas en la Encuesta CASEN, indican que un salario digno debería superar los CLP \$700.000 líquidos mensuales, considerando el costo real de vida y necesidades básicas como alimentación, vivienda, salud, educación y transporte.

Según este referente, todos los colaboradores de Aguas Andinas reciben sueldos superiores al umbral propuesto. Además, el estudio destaca que los trabajadores de grandes empresas, como Aguas Andinas, suelen recibir niveles de remuneración más altos, lo que refuerza el alineamiento de la empresa con prácticas laborales responsables.

Este enfoque refleja el compromiso más amplio de Aguas Andinas con la sostenibilidad social y el bienestar de sus trabajadores.

Evitar o reducir las horas extra o jornadas laborales excesivas, pagar a los trabajadores por sus vacaciones anuales y establecer límites máximos de jornada laboral

Aguas Andinas está comprometida con el cumplimiento de prácticas laborales justas, según lo establecido en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS), el cual está alineado con la legislación laboral chilena.

De acuerdo con el Título VI del RIOHS, los empleados con más de un año de servicio tienen derecho a vacaciones anuales completamente pagadas. El Artículo 20 garantiza que, si un empleado deja la empresa antes de utilizar sus vacaciones acumuladas, recibirá una compensación económica equivalente al monto proporcional del tiempo de vacaciones no utilizado. El Artículo 21 especifica que las vacaciones legales deben tomarse por al menos 10 días consecutivos, preferentemente durante el verano, y pueden dividirse por acuerdo mutuo. La empresa no puede negar arbitrariamente las solicitudes de vacaciones y debe asegurar la continuidad operativa respetando los derechos de los empleados (Artículos 22–23).

El Título IV del RIOHS establece que la jornada laboral estándar no debe exceder las 40 horas semanales, conforme a la Ley 21.561. El Título V regula además las horas extra, indicando que deben acordarse por escrito, no pueden exceder 2 horas por día, y deben limitarse a necesidades temporales del negocio. Las horas extra se compensan según lo exige la ley (Artículos 17–18), y existen protecciones específicas para trabajadores con responsabilidades de cuidado infantil.

Remuneración equitativa entre hombres y mujeres

La Política de Diversidad de Aguas Andinas aborda el aspecto de la “Remuneración equitativa entre hombres y mujeres”. Esta política está disponible en el sitio web de Aguas Andinas (Política de Diversidad) en español. A continuación, se presenta la traducción: Para Aguas Andinas, la diversidad y la inclusión son objetivos fundamentales en la forma en que hacemos negocios. Nos entregan una ventaja competitiva para el desarrollo sostenible de nuestra empresa y nos permiten poner en práctica nuestra visión, avanzar en nuestra estrategia y vivir los valores de nuestra cultura. Por diversidad, entendemos la importancia de asegurar que nuestros equipos estén conformados por personas de distintos géneros, orígenes, culturas, perspectivas, ideas, nacionalidades, grupos étnicos, afiliaciones sindicales, generaciones, orientaciones sexuales, habilidades, capacidades y todas las características que nos hacen únicos.

Por inclusión, entendemos la promoción de un entorno laboral que respete, acepte y valore las diferencias individuales, y que rechace toda forma de discriminación, ofensa, acoso, abuso de autoridad o cualquier otra forma de hostilidad y/o agresión—hacia nuestras colaboradoras y colaboradores, nuestros clientes y todos nuestros grupos de interés—cumpliendo con todas las disposiciones legales y normativas aplicables. Estamos convencidos de que al avanzar en diversidad e inclusión—promoviendo la libertad de opinión, la igualdad y la fraternidad—tendremos equipos más comprometidos, creativos y empáticos, y estaremos mejor preparados para comprender y responder a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra Política de Diversidad e Inclusión prioriza cuatro áreas principales de trabajo:

Equidad de Género: Estamos comprometidos con asegurar igualdad de oportunidades y no discriminación para todas las personas, sin importar su género, desde el momento en que postulan y a lo largo de su desarrollo profesional. También promovemos la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal. Además, cumplimos con los requisitos y mejoramos continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación.

Personas con Discapacidad: Nos comprometemos a crear espacios físicos y un entorno laboral que incluya y respete a todos nuestros colaboradores, incluyendo a personas con discapacidad, asegurando su integración y desarrollo profesional en condiciones de igualdad.

Diversidad Cultural: Promovemos oportunidades internas para compartir positivamente los distintos orígenes culturales, étnicos y sociales, así como las diversas creencias y pensamientos de nuestros colaboradores, fortaleciendo equipos multiculturales.

Diversidad Sexual: Promovemos un entorno laboral donde todos nuestros colaboradores puedan expresar quiénes son, sin importar su orientación sexual o identidad de género.

“Estamos convencidos de que la diversidad y la inclusión, cuando se gestionan de forma responsable, potencian la competitividad de nuestro negocio y reflejan un compromiso con el respeto a las diferencias.”

Garantizar sueldos adecuados, iguales o superiores a estimaciones o referencias del costo de vida

Aguas Andinas ha establecido un Procedimiento de Compensaciones y Organización orientado a proporcionar una guía clara y completa para la determinación y ajuste de las remuneraciones de los colaboradores dentro del Grupo Andinas. Este procedimiento aplica a todos los cargos y niveles de la organización, y considera factores como la competitividad del mercado, la equidad interna, las evaluaciones de desempeño y las restricciones presupuestarias. El procedimiento se basa en principios de igualdad, asegurando que todos los colaboradores —independientemente de su cargo— tengan acceso justo y equitativo a la compensación. Refleja el compromiso de la empresa con la transparencia, la meritocracia y la inclusión en sus prácticas de remuneración.

Monitorear las horas de trabajo, incluyendo la gestión de horas extra

El Reglamento Interno de Aguas Andinas establece que la jornada laboral estándar no debe exceder las cuarenta horas semanales. Los colaboradores deben registrar el inicio y término de su jornada mediante el sistema de asistencia de la empresa, conforme a sus contratos y turnos asignados. Quienes no trabajan en terreno también deben registrar su horario de colación. Cualquier salida del lugar de trabajo durante la jornada debe ser autorizada previamente por un supervisor y debidamente documentada.

Está estrictamente prohibido registrar asistencia durante los períodos de descanso establecidos. Los supervisores son responsables de asegurar el cumplimiento de los horarios laborales y prevenir registros no autorizados. Las infracciones a estas normas conllevan sanciones disciplinarias. En lugares sin sistema de asistencia, se utilizará un libro de registro manual como respaldo. Estas normas no aplican a colaboradores legalmente exentos de las limitaciones de jornada laboral.

Garantizar el pago de horas extra trabajadas

El Reglamento Interno de Aguas Andinas establece que todas las horas trabajadas fuera del horario regular, y realizadas con conocimiento del empleador, serán consideradas como horas extraordinarias. Estas deben ser acordadas entre la empresa y el colaborador mediante un documento emitido por la compañía para tal efecto. Las horas extra deben responder a necesidades temporales del negocio y no pueden exceder dos (2) horas diarias. Cada acuerdo no puede tener una vigencia superior a tres (3) meses. Las horas trabajadas fuera del horario semanal acordado serán pagadas como horas extraordinarias y deben ser registradas en el sistema oficial de asistencia de la empresa.

Participación regular con representantes de los trabajadores sobre condiciones laborales

El Reglamento Interno de Aguas Andinas establece que, al conformarse un Comité Paritario de Higiene y Seguridad, la empresa debe proporcionar el apoyo necesario para su constitución y tomar las medidas requeridas para asegurar su correcto funcionamiento. El comité debe reunirse regularmente una vez al mes, pero también puede convocar reuniones extraordinarias a solicitud conjunta de un representante de los trabajadores y un representante de Aguas Andinas S.A. En cualquier caso, el comité debe reunirse cada vez que ocurra un accidente laboral que resulte en la muerte de uno o más trabajadores.

Monitoreo rutinario de la brecha salarial de género para lograr una remuneración equitativa entre hombres y mujeres

Según el Procedimiento de Compensaciones y Organización de Aguas Andinas, la empresa realiza un proceso anual de revisión salarial con el objetivo de alinear las compensaciones de los colaboradores. Este proceso considera la política de posicionamiento competitivo interno y externo de la empresa, el reconocimiento del desempeño, entre otros factores.

Garantizar que los empleados tomen sus vacaciones anuales pagadas

Cada mes, los líderes de la organización reciben información sobre los días de vacaciones pendientes de sus equipos, con el fin de fomentar su uso. Se realizan seguimientos mensuales para asegurar que estas se gestionen y aprueben adecuadamente. Además, en enero —época alta de vacaciones— se entrega un incentivo adicional: Aguas Andinas otorga un bono anual de vacaciones a cada colaborador equivalente al 24% de su sueldo mensual, el cual no puede ser inferior a CLP 351.085. Este bono se paga al inicio del año, durante la temporada de verano, y busca incentivar que los empleados efectivamente tomen su descanso. Este beneficio está establecido en los convenios colectivos de trabajo.

Proporcionar capacitación o reconversión laboral para mitigar los efectos negativos de cambios industriales o climáticos

Aguas Andinas cuenta con una Guía de Capacitación que define las responsabilidades del Equipo de Capacitación dentro del Departamento de Organización y Gestión del Talento para llevar a cabo el proceso de gestión de formación. Esto incluye la identificación de necesidades de capacitación, definición del plan anual de formación, gestión de solicitudes excepcionales, procesamiento de postulaciones, ejecución de actividades y cursos, evaluación de la efectividad de la capacitación y evaluación de los proveedores de formación.

Capacitación sobre discriminación durante 2024

Curso	Perfil / cargos de los participantes	Número de participantes
Ley Karin (prevención del acoso y la violencia en el lugar de trabajo)	Transversal a la organización	1236
Capacitación en Diversidad e Inclusión		984
Sensibilización sobre derechos parentales		135

3.1.6

Indicadores de Brecha Salarial de Género

Nivel	Salario promedio mujer (CLP)	Salario promedio hombre (CLP)
Nivel ejecutivo (solo sueldo base)	\$12.223.408	\$14.546.761
Nivel ejecutivo (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	\$17.263.157	\$17.263.157
Nivel de gestión (solo sueldo base)	\$7.315.659	\$6.796.407
Nivel de gestión (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	\$10.147.411	\$11.785.401
Nivel no gerencial (solo sueldo base)	\$1.290.492	\$1.442.664

3.2.2

Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos

El actual Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos de Aguas Andinas fue realizado en 2022. Se analizaron distintos riesgos considerando su vínculo e importancia para los activos, operaciones y estrategia de la empresa, incluyendo, entre otros: condiciones laborales y contractuales, trabajo infantil, discriminación (con especial énfasis en la discriminación de género), libertad de asociación y negociación colectiva, salud y seguridad, derechos ambientales y acceso al agua y saneamiento. Los grupos considerados en este análisis fueron: trabajadores propios, trabajadores de contratistas y proveedores, comunidades locales y clientes. Las mujeres y los niños fueron evaluados de forma indirecta a través de riesgos específicos en los que se les considera más vulnerables (como la discriminación o el trabajo infantil).

3.3.3

Retorno de la Inversión en Capital Humano

	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales (CLP)	\$478,773,563,000	\$506,459,633,000	\$580,468,054,000	\$640,855,854,000	\$662,701,294,000
Gastos operacionales totales (CLP)	\$187,218,497,000	\$187,800,299,000	\$212,776,830,000	\$240,565,295,000	\$247,626,719,000
Gastos totales relacionados con empleados (sueldos + beneficios) (CLP)	\$55,045,719,000	\$55,077,943,000	\$66,369,413,000	\$76,458,923,000	\$68,041,849,440
Retorno de la inversión en capital humano (HC ROI) resultante	6.2966	6.78561	6.54007	6.23537	7.10028
Total de empleados	1,729	1,725	2,083	2,133	2175

3.3.5

Tasa de Rotación de Empleados

La siguiente tabla muestra la tasa de rotación voluntaria de los últimos cuatro años. Esta se calcula en base a las renunciaciones voluntarias divididas por el total de empleados equivalentes a jornada completa (FTEs), y cubre el 100% de los FTEs.

Año	2020	2021	2022	2023	2024
Tasa de rotación voluntaria de empleados	4,1	6,8	4,1	5,8	5,7

Desglose de datos

Internamente, Aguas Andinas también desglosa los datos de la tasa total de rotación de empleados según su nivel de gestión.

3.3.6

Incentivos a Largo Plazo para Empleados

Planes de propiedad de acciones para empleados

Aguas Andinas cuenta con un programa llamado Sequoia, mediante el cual se pueden adquirir acciones del controlador a un costo preferencial y bajo modalidades atractivas, lo que garantiza que al menos no se pierda la inversión inicial. Este beneficio aplica para todos los trabajadores del grupo (el 53,48% lo utilizó en 2024), sin importar el cargo, y tiene una duración de 5 años.

Bonos vinculados a acciones asociados a temas ESG

Entre las variables evaluadas para estos incentivos se consideran aspectos como: Índice de Sostenibilidad y Economía Circular (Huella de Carbono, tratamiento de residuos, eficiencia energética), Índices de Sostenibilidad (DJSI, Huella Hídrica) y Proyectos de Cambio Climático, sobre los cuales Aguas Andinas es evaluada como empresa.

3.3.7

Programas de Apoyo a los Empleados

Además de los programas ya publicados en el Reporte Anual, la empresa cuenta con una sala de lactancia bien equipada en el edificio corporativo, de uso exclusivo para la lactancia materna. Este espacio está diseñado para ofrecer un ambiente tranquilo y cómodo donde las mujeres puedan extraer leche materna de forma efectiva, reduciendo el estrés y promoviendo su bienestar emocional y físico. Este beneficio apoya la conciliación entre la vida laboral y personal, ayudando a que las mujeres se sientan respaldadas en ambos ámbitos.

Además, conforme a la Ley Chilena N.º 20.545, los trabajadores de la empresa tienen el beneficio de permiso parental pagado. Esta ley establece que el trabajador tiene derecho a un permiso de maternidad de 6 semanas antes del parto (prenatal) y 24 semanas después del mismo (postnatal). El padre tiene derecho a un permiso pagado de cinco días en caso de nacimiento de un hijo, el cual puede utilizar desde el momento del nacimiento, de forma continua (excluyendo el descanso semanal) o distribuido dentro del primer mes desde la fecha de nacimiento. Este permiso también se otorga al padre que se encuentra en proceso de adopción y se contabiliza desde la notificación de la resolución que otorga el cuidado personal o acepta la adopción del menor, conforme a los artículos 19 y 24 de la Ley N.º 19.620.

Más información sobre esta ley está disponible en: [Ley 20.545](#).

La legislación chilena también contempla casos especiales en los que existe permiso familiar o de cuidado pagado, más allá del permiso parental. Aunque está destinado principalmente a padres, las personas que posean una credencial de cuidador, según lo definido por la ley, también pueden calificar 2 3.

Más información sobre esta ley está disponible en: [Ley 21.645](#).

3.3.8

Tipo de Evaluación del Desempeño

La siguiente tabla muestra los distintos tipos de modalidades de evaluación del desempeño aplicadas en 2024:

Gestión por objetivos	Se trata de un proceso sistemático en el que los colaboradores tienen metas medibles predefinidas, establecidas de forma colaborativa al menos una vez al año junto a su jefatura directa, y que cuentan con un seguimiento rutinario. Es una evaluación que busca alinear los objetivos transversales, individuales y estratégicos, valorando además atributos del desempeño individual, como el compromiso y el nivel de motivación alcanzado en los equipos. Una vez finalizado el proceso, se acuerdan nuevos desafíos y metas para el siguiente período.
Evaluación multidimensional	Se refiere a un sistema en el que el desempeño del colaborador se evalúa utilizando una variedad de datos, no solo los objetivos definidos por su jefatura. Esto puede incluir evaluaciones sobre cómo la persona encarna los valores y objetivos de su área o de la empresa, recibiendo retroalimentación de sus pares, subordinados y otros colaboradores, lo que entrega una visión 360° de su desempeño. Esta modalidad se aplica a todos los colaboradores de la empresa y consiste en medir la frecuencia con la que se manifiestan ciertas actitudes y comportamientos que reflejan el desempeño laboral. Esta evaluación abarca cuatro dimensiones: disposición para aprender, pensamiento sin fronteras, madurez personal y resiliencia, y comprensión del otro. El objetivo es identificar brechas entre el comportamiento actual y el deseado, según el cargo. A partir de los resultados, se determinan las competencias que deben fortalecerse mediante distintos métodos, como capacitaciones, proyectos, entre otros.
Conversaciones ágiles	Durante el proceso de evaluación del desempeño, una de las etapas es la entrevista. En esta instancia, el trabajador y su jefatura directa deben reunirse para entregar retroalimentación sobre la evaluación, el desempeño y co-construir un plan de desarrollo. Tras la entrevista y el cierre del proceso, se realizan comités de talento, liderados por la subgerencia de Talento y Cultura, cuyo objetivo es analizar el desempeño y el potencial de todas las personas de la empresa. En 2023 se realizaron más de 40 reuniones de talento con las distintas líneas jerárquicas, donde se definieron planes de desarrollo de carrera. Este proceso es estratégico, ya que impacta en las promociones internas y la movilidad, y requiere múltiples conversaciones y acuerdos para definir planes que contribuyan al desarrollo de habilidades técnicas, relacionales, emocionales y de liderazgo.

3.3.9

Tendencia del Bienestar de los Empleados

Aspectos utilizados en el seguimiento de métricas de empleados

La siguiente tabla muestra las afirmaciones utilizadas en la encuesta para evaluar distintos aspectos:

Satisfacción laboral	Cuando veo lo que hemos logrado, me siento orgulloso/a. Me siento bien con la forma en que contribuimos como organización a la comunidad. A la gente le gusta venir a trabajar aquí. Me enorgullece decirle a otros que trabajo aquí. Me gustaría trabajar aquí por mucho tiempo. Recomendaría altamente esta organización a amigos y familiares como un excelente lugar para trabajar.
Propósito	Mi trabajo tiene un significado especial: esto no es “solo un trabajo”. Siento que mi participación marca una diferencia.
Felicidad	Puedo ser yo mismo/a en mi lugar de trabajo. Nuestra infraestructura contribuye a un buen ambiente laboral. Aquí contamos con beneficios especiales y únicos. Este es un lugar divertido para trabajar. Considerando todo, diría que este es un excelente lugar para trabajar.
Estrés	Me siento bien con la forma en que contribuimos como organización a la comunidad. Se fomenta que las personas equilibren su vida laboral y personal.

3.5.1

Medición de la Satisfacción de Clientes

La empresa utiliza métricas tanto internas como externas para evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. El estudio fue realizado por ACTIVA RESEARCH como un análisis cuantitativo, basado en la base de datos propia de la firma de investigación de mercado Activa. La población objetivo incluyó hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a los grupos socioeconómicos ABC1, C2, C3 y DE, todos residentes en Santiago e identificados como clientes de Aguas Andinas. Se realizan un total de 5.836 encuestas anuales, con un error muestral trimestral de $\pm 2,6\%$. Este margen de error se calcula a nivel de muestra total, bajo los supuestos de muestreo aleatorio simple, un nivel de confianza del 95% y máxima varianza de los estimadores.

La meta para 2024 era alcanzar una tasa neta de satisfacción global del 57%, la cual fue cumplida con un resultado del 57%.

3.7.1

Accesibilidad y Asequibilidad

Vinculación con comunidades locales para promover el acceso a energía limpia o agua.

“Agua en Curso” (Meta: 100 escuelas por año). Es un programa educativo dirigido a escolares de comunidades vulnerables de la Región Metropolitana, desarrollado por Aguas Andinas en colaboración con Kyklos y el Interescolar Ambiental. Su objetivo es reforzar el cuidado del agua y su uso responsable entre niños, niñas y adolescentes.

Está orientado a generar conciencia sobre el cambio climático, el rol del ciclo urbano del agua y las buenas prácticas ambientales. Utiliza una metodología dual que equilibra el alcance (participación masiva) y la profundidad (aprendizaje significativo) para maximizar el impacto.

En 2024, el programa ha integrado a 200 nuevas escuelas de la Región Metropolitana para participar en actividades diseñadas en alineación con los objetivos de aprendizaje establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDUC). Tras participar en el programa educativo, los estudiantes acceden a una plataforma digital que los guía —junto a sus familias— para continuar aprendiendo sobre hábitos y recomendaciones en el uso del agua.

Para más información, consulta este [enlace](#).

3.7.3

Programas de Vinculación con partes interesadas

Canales de comunicación claros para que las partes interesadas locales se comuniquen con la empresa.

En caso de intervenciones u obras públicas en las calles, implementamos el programa Conexión Ciudadana para que la comunidad esté informada sobre el avance de las intervenciones y tenga acceso a gestores territoriales en caso de que surjan inquietudes.

Los programas de vinculación con partes interesadas se aplican en todas las operaciones locales.

Estos programas se implementan en todas las operaciones donde existe una RCA, incluyendo las comunidades que rodean La Farfana, Mapocho-Trebal y Rutal. Sin embargo, también contamos con otras áreas de enfoque, como programas de educación, participación e inversión social que involucran la participación de distintas comunidades.

Educación	Visitas Guiadas: Educación sobre el ciclo urbano integrado del agua; inclusión de grupos específicos
	Agua en Curso: Educación sobre el ciclo urbano y natural del agua; metodología dual que equilibra alcance y profundidad
Participación	Conexión Ciudadana: Comunicación y difusión educativa; consolidación de bases de datos y georreferenciación (de manera transversal)
	Mesas de Trabajo: Fortalecimiento del vínculo y la responsabilidad compartida con las comunidades aledañas, integrando equipos operacionales y ambientales; destacar atributos sociales y ambientales
	Integración territorial: Identificación de stakeholders clave en las cercanías de las instalaciones; Sinergias para programas educativos y de vinculación
Inversión social	El futuro es femenino: Contenido relevante para la industria; Empleabilidad dentro de la cadena de contratistas
	Fondos concursables: Vinculación con municipios; Enfoque en medio ambiente y saneamiento; Inclusión de la temática de emprendimiento
	Fondo para start-ups: Integración con áreas de Asuntos Ambientales (nuevos servicios, vinculación, territorio); Programa de colaboración público-privada

