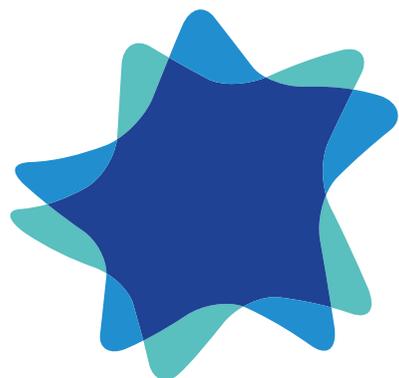


2021



# Essbio

Reporte de  
Sostenibilidad





**Reporte anual de sostenibilidad Essbio S.A 2021 bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), conformidad con la opción "Esencial", periodicidad anual.**

- En los casos pertinentes se incluyen rectificaciones de información de 2020 para 2021.
- Para consultas, contactar a la Directora de Sostenibilidad, Marietta Montenegro, [marietta.montenegro@essbio.cl](mailto:marietta.montenegro@essbio.cl),
- **Domicilio Legal:** Avda. Arturo Prat 199, Torre B, piso 15, Concepción, Chile
- **Teléfono:** (56) 41 226 3700
- **Rut:** 76.833.300-9
- **Tipo de Sociedad:** Sociedad Anónima Abierta
- **Sitio web:** [www.essbio.cl](http://www.essbio.cl)
- La matriz de Essbio es la sociedad Inversiones OTPPB Chile II Limitada, RUT 76.833.340-8 y su controlador final es el Fondo de Pensiones Canadiense, Ontario Teacher's Pension Plan Board (RUT 59.128.660-9).



# índice



Cartas



## SOMOS ESSBIO

- 1.1 Historia
- 1.2 Lo que nos mueve: misión, visión, propósito y principios culturales
- 1.3 Qué hacemos: el ciclo del agua



## GOBERNANZA

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Integridad
- 2.3 Gestión financiera
- 2.4 Gestión de riesgo
- 2.5 Gestión regulatoria



## ESTRATEGIA CORPORATIVA Y DE SOSTENIBILIDAD



## VALOR MEDIOAMBIENTAL Y RECURSO HÍDRICO

- 4.1 Acción por el clima
- 4.2 Eficiencia Hídrica
- 4.3 Capital Natural



## PERSONAS QUE ATENDEMOS

- 5.1 + valor para las personas que atendemos
- 5.2 Optimización operacional
- 5.3 Acceso universal al agua: caudal vital y seguro de cesantía



## VALOR SOCIAL

- 6.1 Colaboradores y colaboradoras
- 6.2 Valor compartido
- 6.3 Acceso universal al agua
- 6.4 Ecosistemas para la sostenibilidad



## METODOLOGÍA Y MATERIALIDAD



# Carta del Presidente

## Estimados,

Con gran orgullo les presento nuestro Reporte de Sostenibilidad como un ejercicio de confianza y transparencia de cara a nuestros grupos de interés y una herramienta para fortalecer un modelo de gestión con enfoque de triple impacto en línea con nuestra estrategia de negocio sostenible que nos mueve a mejorar la calidad de servicio a nuestros clientes. Hoy más que nunca nuestros clientes requieren un servicio de alta calidad y a un costo razonable que, en un contexto de sequía, es un desafío no menor para nuestra compañía.

El año 2021 continuaron los desafíos asociados a la pandemia global del Covid 19, cuando más que nunca nuestros clientes requirieron un servicio de alta calidad y a un costo razonable. En este sentido, me gustaría dar un profundo agradecimiento a nuestro equipo por todo el esfuerzo desplegado lo cual es muestra de que contamos con personas orgullosas con su trabajo y comprometidos con los desafíos de sostenibilidad. En momentos como estos nuestro propósito como empresa cobra especial relevancia y me siento orgulloso de eso.

Luego de dos años de pandemia, creo poder decir que hemos estado a la altura del desafío y estamos muy satisfechos por haber superado las expectativas del Ebitda proyectado. Lo anterior, nos ha permitido -a pesar de la contingencia- seguir avanzando con un ambicioso plan de inversión que alcanza en torno a los \$68.615 millones con el fin de fortalecer nuestra resiliencia en el contexto de sequía, la menor en disponibilidad agua en el mediano plazo y el creciente requerimiento de nuestros clientes a una mejor y más confiable calidad de servicio.

Todo el trabajo realizado y los resultados que Essbio obtuvo durante el 2021 no serían posibles sin el trabajo conjunto de múltiples actores, públicos y privados, con quienes hemos desarrollado una relación cada día más cercana y propositiva. Queremos agradecer a las autoridades locales, regionales y nacionales, a las organizaciones ciudadanas, universidades, escuelas y centros de salud por la disposición al diálogo y al trabajo conjunto, ya que el alcance de los resultados que podemos obtener sumando a cada uno de ellos es infinitamente mayor que lo que cada uno puede lograr por sí solo.

Muchas gracias.

**Jorge Lesser**  
Presidente Essbio



# Carta del Gerente General

## Estimados,

Es un gusto para mí poder presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2021. Una oportunidad para monitorear y difundir los impactos de nuestra gestión, haciendo seguimiento continuo de indicadores en materia ambiental, social, económica y de gobernanza.

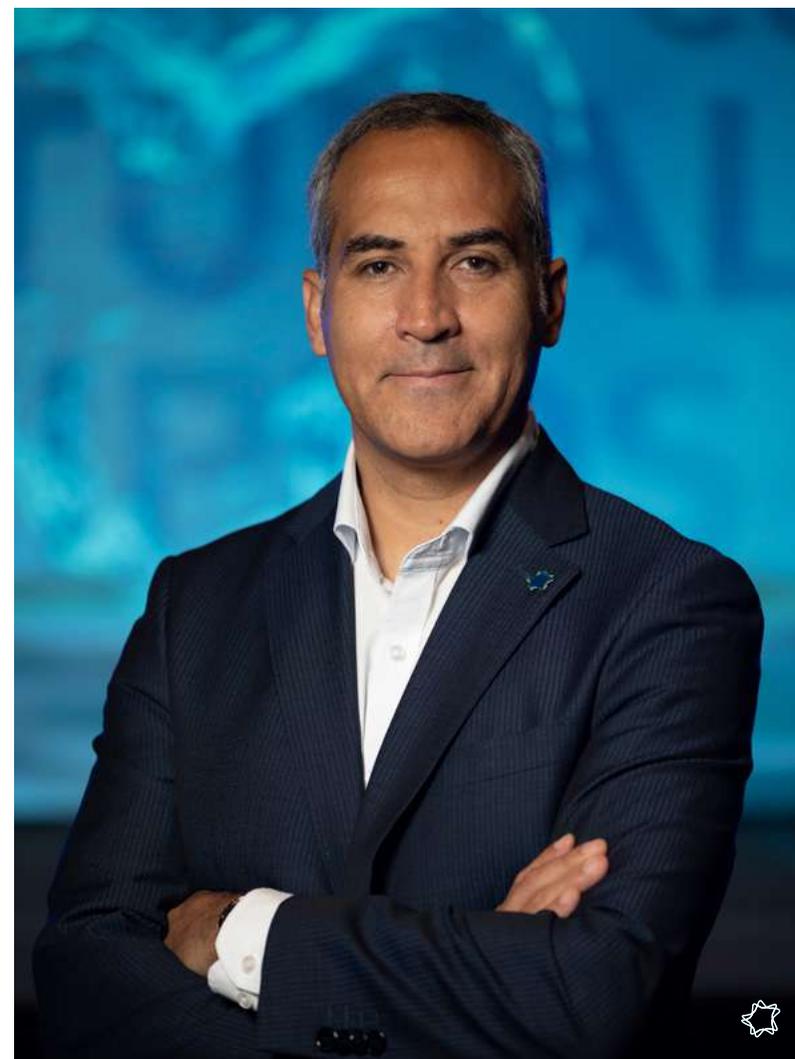
El ejercicio 2021 continuó estando marcado por la pandemia, sin embargo, desde Essbio pudimos incorporar aprendizajes y tomar las medidas necesarias para seguir operando y mantener la continuidad del servicio de agua potable, tan necesario para evitar el contagio por Covid-19, y fundamental para la vida y el desarrollo de las regiones donde operamos; teniendo siempre como foco el cuidado de nuestros colaboradores, contratistas y proveedores.

Vivimos tiempos complejos, de incertidumbre y cambios permanentes. Como compañía estamos conscientes de que somos un actor social relevante que debe responder a las actuales necesidades y expectativas de las personas y de las regiones donde operamos. En línea con esta mirada, hoy nuestra

estrategia de negocios ha puesto mayor foco en la sostenibilidad, incorporando una Dirección con dedicación exclusiva a estas materias, para integrar de mejor forma los desafíos sociales, ambientales y económicos que enfrentamos.

Este año estuvo lleno de desafíos y aprendizajes. En esa línea uno de los principales focos de la industria y de Essbio en particular, es asegurar el suministro y acceso al agua en un escenario de sequía. Asociado a esto, realizamos importantes inversiones para enfrentar de manera más resiliente este panorama, con soluciones pertinentes para cada localidad, desde la construcción de pozos, proyectos de desalación de agua de mar, construcción de embalses e interconexión de cuencas para asegurar el abastecimiento. En total han sido alrededor de 70 mil millones de pesos invertidos en distintas zonas, asociadas a la resiliencia al cambio climático.

En complemento con estos proyectos, trabajamos en la promoción de soluciones para mantener un consumo más eficiente de agua en los hogares. En



2021 apoyamos a la Fundación Hidroingeniería en la materialización de una hackathon del agua, donde se premió a un proyecto de interconexión que permitirá reutilizar las aguas grises del lavamanos o ducha para destinarla al estanque del baño, permitiendo ahorrar hasta 1.500 litros de agua mensual por hogar.

Desde el punto de vista ambiental, destacamos la certificación de los centros con mayores emisiones, con la norma ISO 50.001 asociada a la gestión de energía, y la licitación para que el 63% de la energía que requerimos para operar, provenga de fuentes renovables. Asimismo, este año medimos por primera vez nuestra huella de carbono y lanzamos un plan de reducción para llegar a ser carbono neutral al año 2050. Desde el punto de vista de la economía circular, seguimos avanzando, adhiriendo al Acuerdo de Producción Limpia, Transición hacia la Economía Circular, en nuestra planta de tratamiento de aguas servidas Biobío.

Asociado al relacionamiento comunitario continuamos ampliando los consejos ciudadanos en torno a los desafíos del agua, especialmente en el ámbito rural y el programa Essbio Contigo que busca entregar soluciones de uso eficiente de agua en barrios vulnerables. Además, en línea con nuestra tarea de asegurar el acceso universal al agua, lanzamos un programa, en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas (MOP), que busca interconectar a los comités y cooperativas de agua potable rural (APR), cercanos a nuestra infraestructura, a nuestro sistema de agua potable para que cuenten con el servicio cuando lo

requieran. Asimismo, en materia de acceso universal, nuestro foco siguió estando en asegurar que todas las personas que atendemos contarán con agua potable en todo momento, suprimiendo los cortes por no pago y reconectando a todos nuestros clientes.

Otro tema muy relevante ha sido el trabajo con nuestros colaboradores y colaboradoras, con un fuerte foco en género, que nos permitió obtener la certificación NCh3262 (Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal). También adherimos a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG), siendo la primera empresa del sur del país en recibir el Sello Iguala, que entrega el Ministerio de la Mujer.

Finalmente, me gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer a nuestros colaboradores, por su compromiso en estos años especialmente complejos y por la excelencia que plasman en la operación y en el servicio que entregamos a las personas que atendemos. Asimismo, a nuestros contratistas -socios estratégicos-, con quienes profundizamos la relación de largo plazo y una disposición colaborativa para enfrentar juntos estos momentos difíciles. Les agradecemos la flexibilidad y esfuerzo que nos permitieron mantener la operación y la entrega de un recurso tan indispensable como el agua potable.

Muchas gracias.

**Cristian Vergara**  
**Gerente General de Essbio**



# 01

## Somos Essbio



### Cifras

Agua potable

**99%**



Alcantarillado

**93,25%**



Aguas servidas

**100%**



Contribuyendo así al tratamiento de la totalidad de las aguas servidas que llegan a su red de alcantarillado en sus zonas de concesión.



## Principales servicios de Essbio



Número de Clientes de agua potable:

**873.738**



m3 de agua captada:

**254.412.254**



m3 de agua limpia de vuelta a las fuentes:

**179.014.148**



Número de Clientes regulados de recolección y tratamiento de aguas servidas

**810.955**



m3 de producción de agua potable:

**246.927.221**



Millones de pesos invertidos en infraestructura y mantenimiento:

**47.877**

## Modelo sanitario: Cobertura Urbana

### AGUA POTABLE



O'higgins  
**99,98%**

Bío Bío  
**99,98%**

Ñuble  
**99,97%**

### DESCONTAMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS



**100**  
sistemas de tratamiento

Promedio OCDE  
**70%**

Essbio Nuevosur  
**100%**

### ALCANTARILLADO



O'higgins  
**87,66%**

Bío Bío  
**95,08%**

Ñuble  
**93,86%**



## Cientes no regulados de recolección y tratamiento de aguas servidas



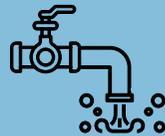
Essbio provee servicios de tratamiento de residuos líquidos industriales a

**59**  
clientes



Asesoría técnica a ex comités de agua potable rural. correspondientes a

**594**  
Servicios Sanitarios Rurales que atienden a



**192.324**  
arranques en las regiones de O'Higgins, Ñuble y Biobío



LOS INGRESOS OPERACIONALES FUERON



**188.898**  
millones en 2021

Millones de pesos en condonación de deudas:

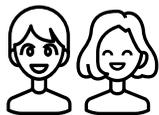
**1.096**



Inversión social:

**322.432.848**

## Nuestro equipo



Número de trabajadores:  
**1.019**



% de sindicalización:  
**87,35%**



Mujeres colaboradoras:  
**254**

## Valor ambiental



de lodos aplicados benéficamente



de energía renovable utilizado en operaciones



**48.276**  
toneladas de CO2 disminuidas





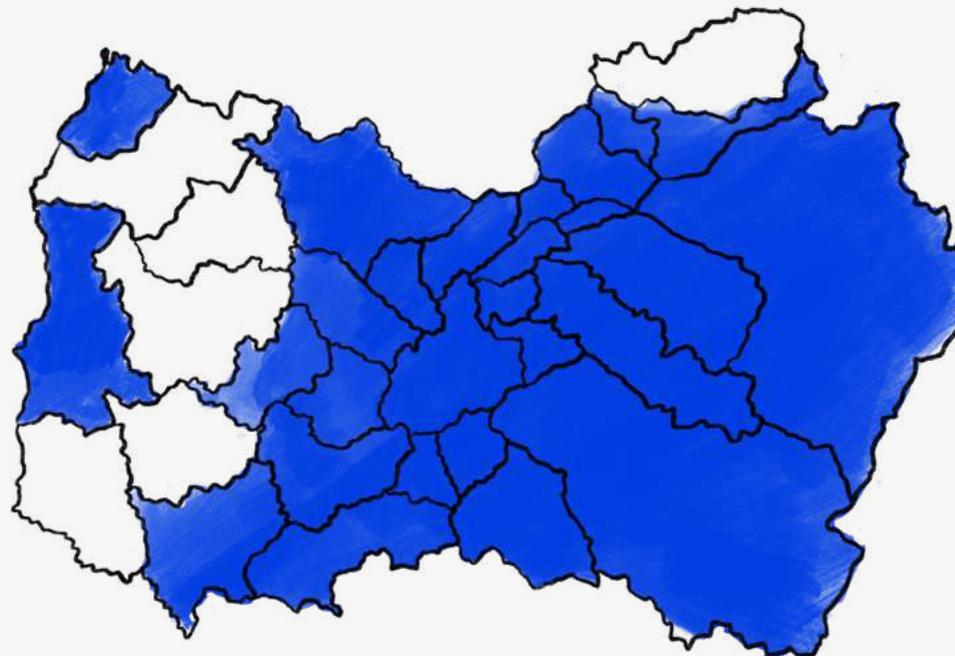
## Territorio operacional:

Operamos en 89 localidades, 3 regiones:

O'Higgins, Biobío y Ñuble -

*(la sanitaria con mayor presencia comunal)*

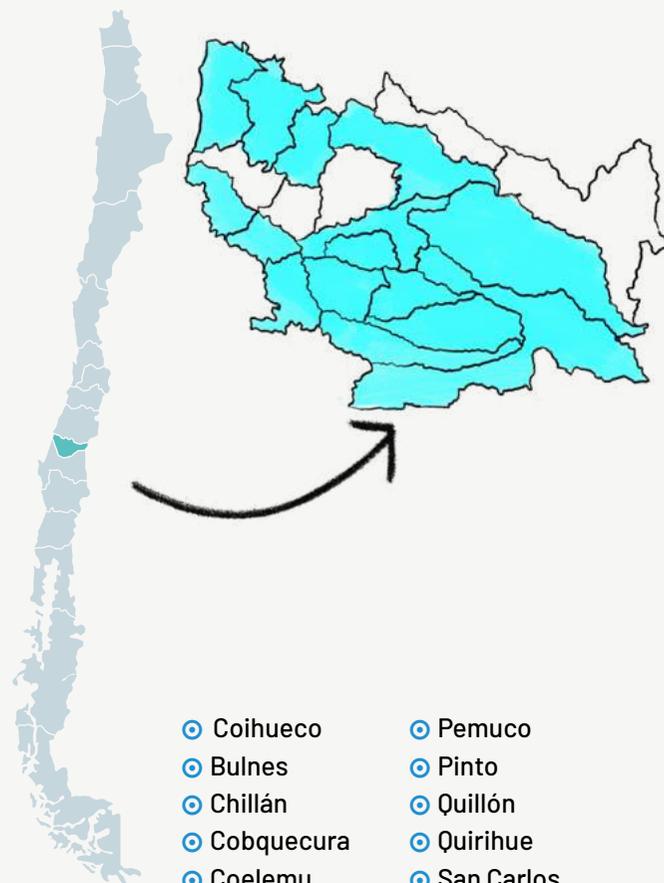
### REGIÓN O'HIGGINS



- |                 |               |              |                     |                 |
|-----------------|---------------|--------------|---------------------|-----------------|
| ○ Boca de Rapel | ○ Olivar Alto | ○ Nancagua   | ○ Placilla          | ○ San Fernando  |
| ○ Chépica       | ○ Graneros    | ○ Navidad    | ○ Población         | ○ San Francisco |
| ○ Chimbarongo   | ○ La Punta    | ○ Palmilla   | ○ Puente Negro      | ○ San Vicente   |
| ○ Codegua       | ○ Las Cabras  | ○ Pelequén   | ○ Quinta de Tilcoco | ○ Santa Cruz    |
| ○ Coinco        | ○ Lo Miranda  | ○ Peralillo  | ○ Rancagua          |                 |
| ○ Coltauco      | ○ Lolol       | ○ Peumo      | ○ Rengo             |                 |
| ○ Coya          | ○ Machalí     | ○ Pichidegua | ○ Requínoa          |                 |
| ○ Doñihue       | ○ Malloa      | ○ Pichilemu  | ○ Rosario           |                 |

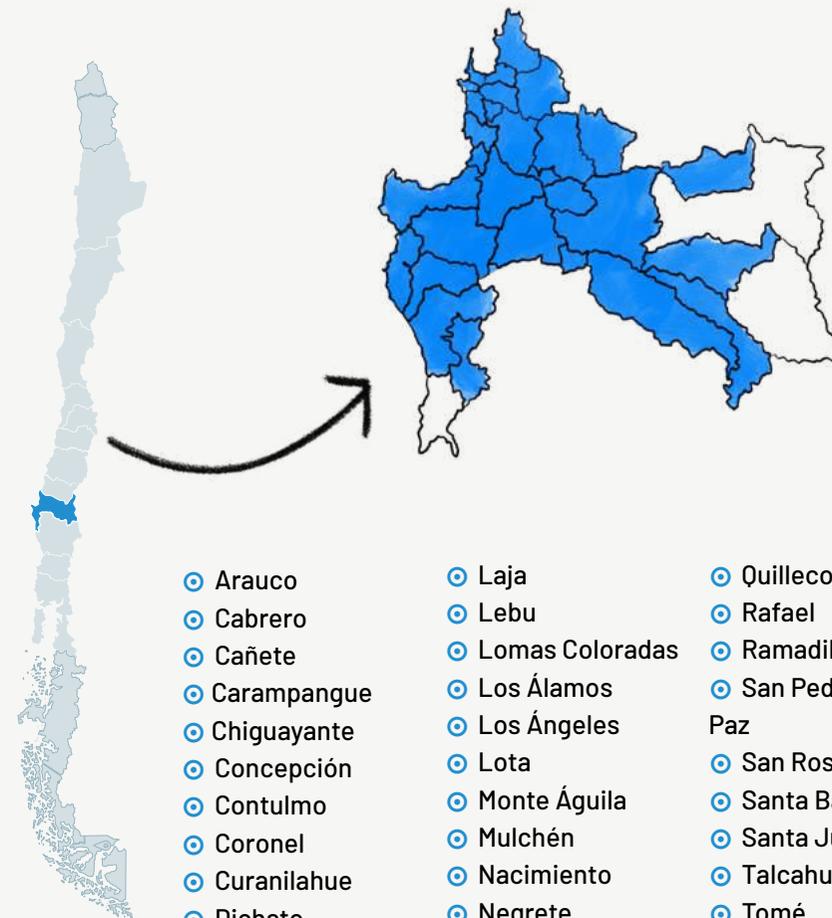


REGIÓN ÑUBLE



- Coihueco
- Bulnes
- Chillán
- Cobquecura
- Coelemu
- El Carmen
- Ninhue
- Ñipas
- Pemuco
- Pinto
- Quillón
- Quirihue
- San Carlos
- San Ignacio
- Santa Clara
- Yungay

REGIÓN BÍO BÍO



- Arauco
- Cabrero
- Cañete
- Carampangue
- Chiguayante
- Concepción
- Contulmo
- Coronel
- Curanilahue
- Dichato
- Florida
- Hualqui
- Huépil
- Laja
- Lebu
- Lomas Coloradas
- Los Álamos
- Los Ángeles
- Lota
- Monte Águila
- Mulchén
- Nacimiento
- Negrete
- Penco
- Punta de Parra
- Quilaco
- Quilleco
- Rafael
- Ramadillas
- San Pedro de la Paz
- San Rosendo
- Santa Bárbara
- Santa Juana
- Talcahuano
- Tomé
- Tucapel
- Yumbel



## Sistema sanitario de nivel mundial:

**Cobertura cercana al 100%, en producción y distribución de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.**



Estamos dentro de los 5 primeros países a nivel mundial en cobertura de tratamiento de aguas servidas. Por sobre Países Bajos, Luxemburgo, Israel (Fuente: OCDE)

Entregamos agua de calidad a uno de los precios más bajos dentro de la OCDE.



### Comparación:

América Latina y el Caribe aún carece de acceso adecuado a los servicios de agua y saneamiento. Solo el 65% de la población tiene acceso a servicios de agua gestionados de forma segura, porcentaje inferior al reportado a nivel mundial que es del 71%. En cuanto a los servicios de saneamiento, la situación es aún más crítica, reportándose un nivel de acceso del 39% a nivel mundial, frente al 22% en América Latina. (Fuente OMS).

**PORCENTAJE ACCESO A SERVICIOS DE AGUA GESTIONADOS DE FORMA SEGURA.**



**PORCENTAJE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUAS**

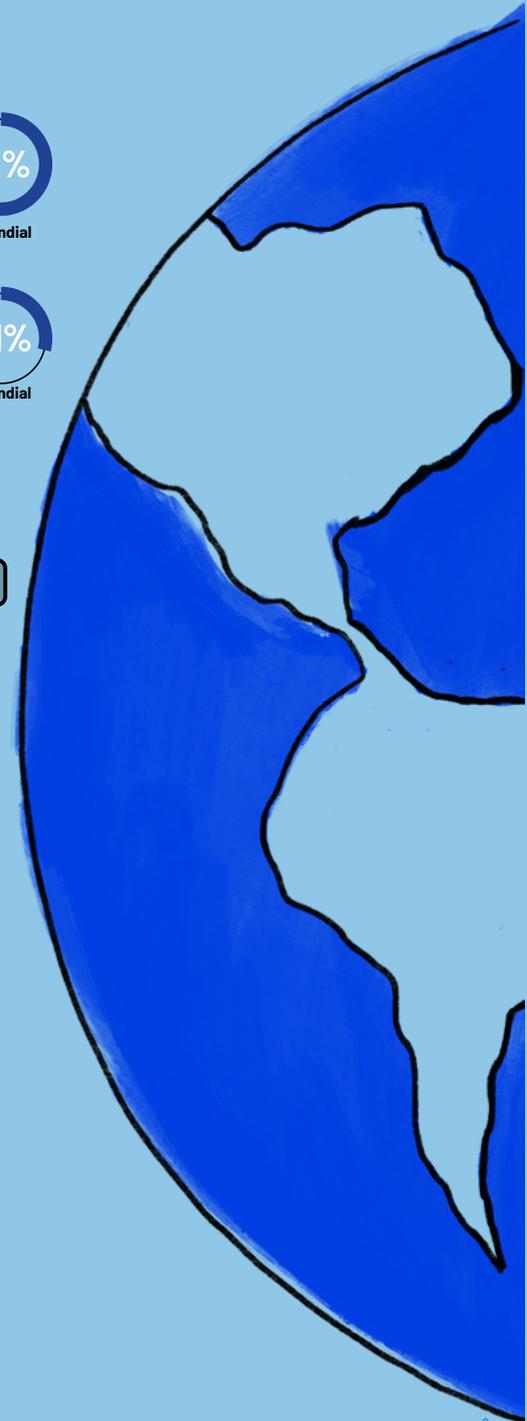


Descontaminamos del 100% de las aguas servidas de las ciudades, protegiendo de contaminación ríos, humedales, mar y lagos, y también la salud de las personas.



Ser capaz de responder al crecimiento de las viviendas proveyéndolas de los servicios sanitarios que requieren. En Chile, en promedio se ejecutan más de 25 mil viviendas sociales anuales, las que se pueden desarrollar gracias a que se cuenta con acceso a agua potable en las ciudades.

Somos una industria capaz de enfrentar con efectividad desastres naturales como han sido los terremotos, tsunamis, mega incendios, inundaciones y la pandemia, asegurando la continuidad de servicio y sin que esto se haya traducido en alzas de tarifa.

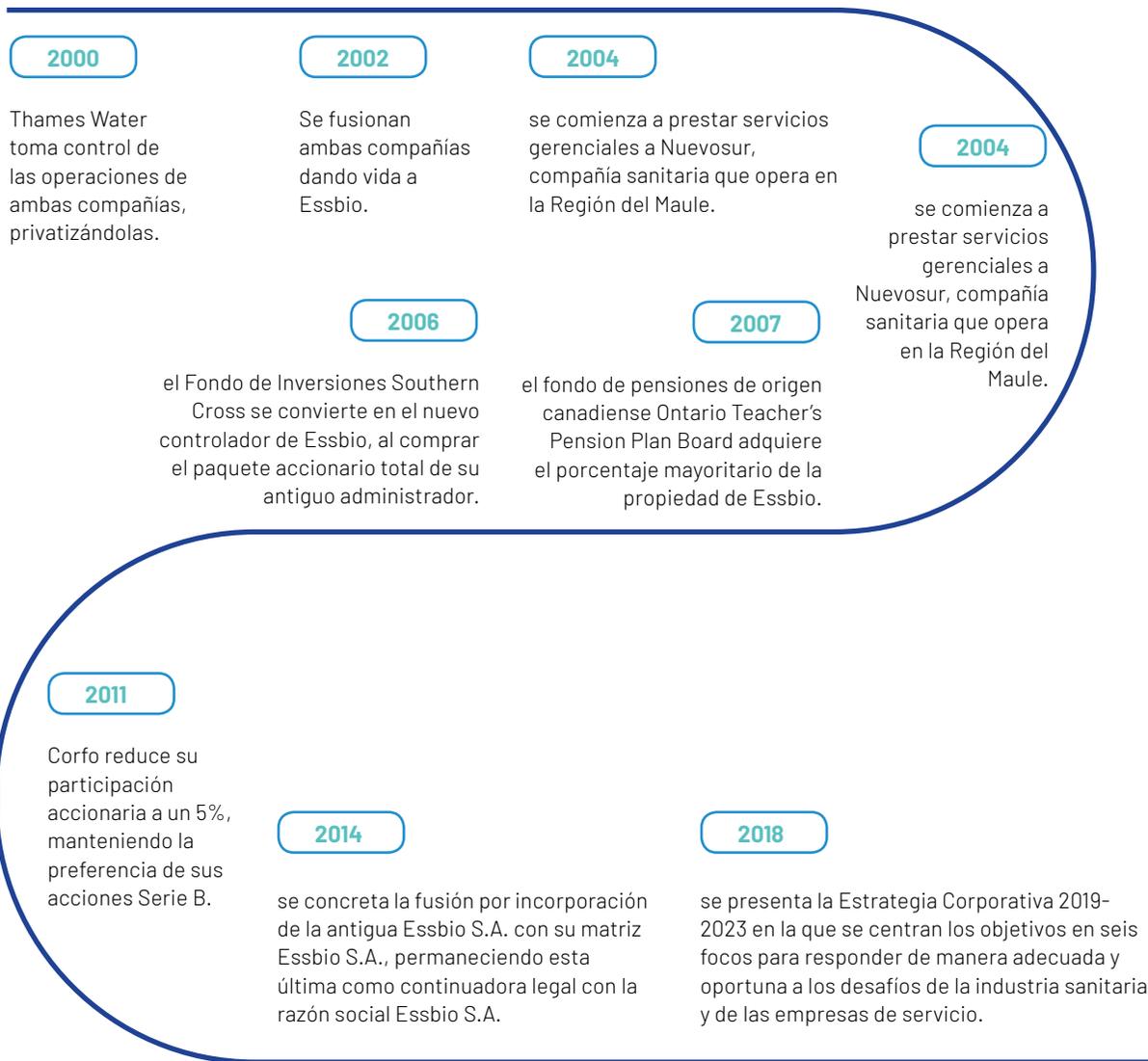


# 1.1 Historia

En Essbio cubrimos el servicio sanitario en las regiones del Libertador Bernardo O'Higgins, Ñuble y Biobío. Somos la segunda mayor sanitaria del país y la más grande en regiones y, al igual que las demás empresas de la industria, ejercemos una actividad que reviste el carácter de monopolio natural regulado, al ser el único prestador del servicio dentro de la zona de concesión.

## ¿Cómo nace Essbio?

En el año 1977, el Estado creó el Servicio Nacional de Obras Sanitarias, SENDOS. En 1990, se constituyen once sociedades anónimas regionales como sucesoras legales de SENDOS; en O'Higgins, se constituye la Empresa de Servicios Sanitarios del Libertador S.A. (Essel), y en Biobío, la Empresa de Servicios Sanitarios del Biobío S.A. (Essbio). Ambas empresas se crean bajo el alero de la Corporación de Fomento de la Producción y el Fisco de Chile. El objeto social de ambas compañías es producir y distribuir agua potable; recolectar, tratar y disponer aguas servidas y las demás prestaciones propias de la actividad sanitaria.



2019

se redefine el propósito organizacional dando mayor foco a los clientes y a la sostenibilidad del negocio en el largo plazo, modificando la Estrategia Corporativa para fortalecer la gestión y la excelencia en la operación.

2020

comienza la crisis sanitaria del Covid-19 donde el desafío estuvo en asegurar que todos los clientes contaran con el servicio de agua potable en todo momento. Para esto se generó un Plan de Continuidad Operacional, un Plan Comercial de apoyo a los clientes y un Programa de iniciativas comunitarias, educativas y sanitarias, en coordinación con Municipios y organizaciones vecinales.

2020

➔ **Nos convertimos en la primera sanitaria de la zona sur en obtener la certificación de su sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la Norma Chilena 3262.**

2021

➔ **Fuimos destacados entre las mejores sanitarias de América por nuestra gestión en sostenibilidad y gobernanza, por la organización internacional GRESB -Global Real Estate Sustainability Benchmark- que destaca a las empresas, fondos y activos inmobiliarios y de infraestructura de todo el mundo que han demostrado realizar un trabajo importante en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés). Fue así como alcanzamos un puntaje de 96/100 en la evaluación anual de GRESB, en la categoría de empresas sanitarias, avanzando ocho puntos en relación al 2020 posicionándonos en el segundo lugar de la categoría a nivel mundial. Además, obtuvimos la distinción de**

**Cinco Estrellas, como reconocimiento a nuestro desempeño, estando en el 20% de las empresas mejor evaluadas en el ranking global, que incluye 558 empresas de distintos sectores a nivel internacional.**

**Además, continuando el camino comenzado el año 2020, recibimos el Sello Iguala-Conciliación y mantuvimos las certificaciones en seguridad, equidad de género, medioambiente y certificamos dos plantas con la ISO 50.001 (gestión energética).**



2021

➔ **Por último, durante el 2021 fuimos premiados por la Cámara Chilena Británica de Comercio, en el marco de la edición "XII Reconocimiento en Innovación Ambiental 2021", gracias a nuestro programa de educación ambiental "Toma la Sartén por el Mango", en la categoría "Innovación en Gestión Carbono". Este programa, además de incentivar el deshecho adecuado del aceite de uso domiciliario cuidando así el agua y el alcantarillado, también incluye el proceso de reciclaje en biodiesel, colaborando de esta forma a la carbono neutralidad de nuestro planeta.**



# 1.2 Lo que nos mueve

En Essbio tenemos una misión, visión y propósito que guían nuestro quehacer día a día, incorporando la mirada de todos los grupos e instituciones con las que nos relacionamos, para asegurar que nuestras operaciones integren de forma transversal la mirada de sostenibilidad y los factores sociales, ambientales y de gobernanza.

## Visión

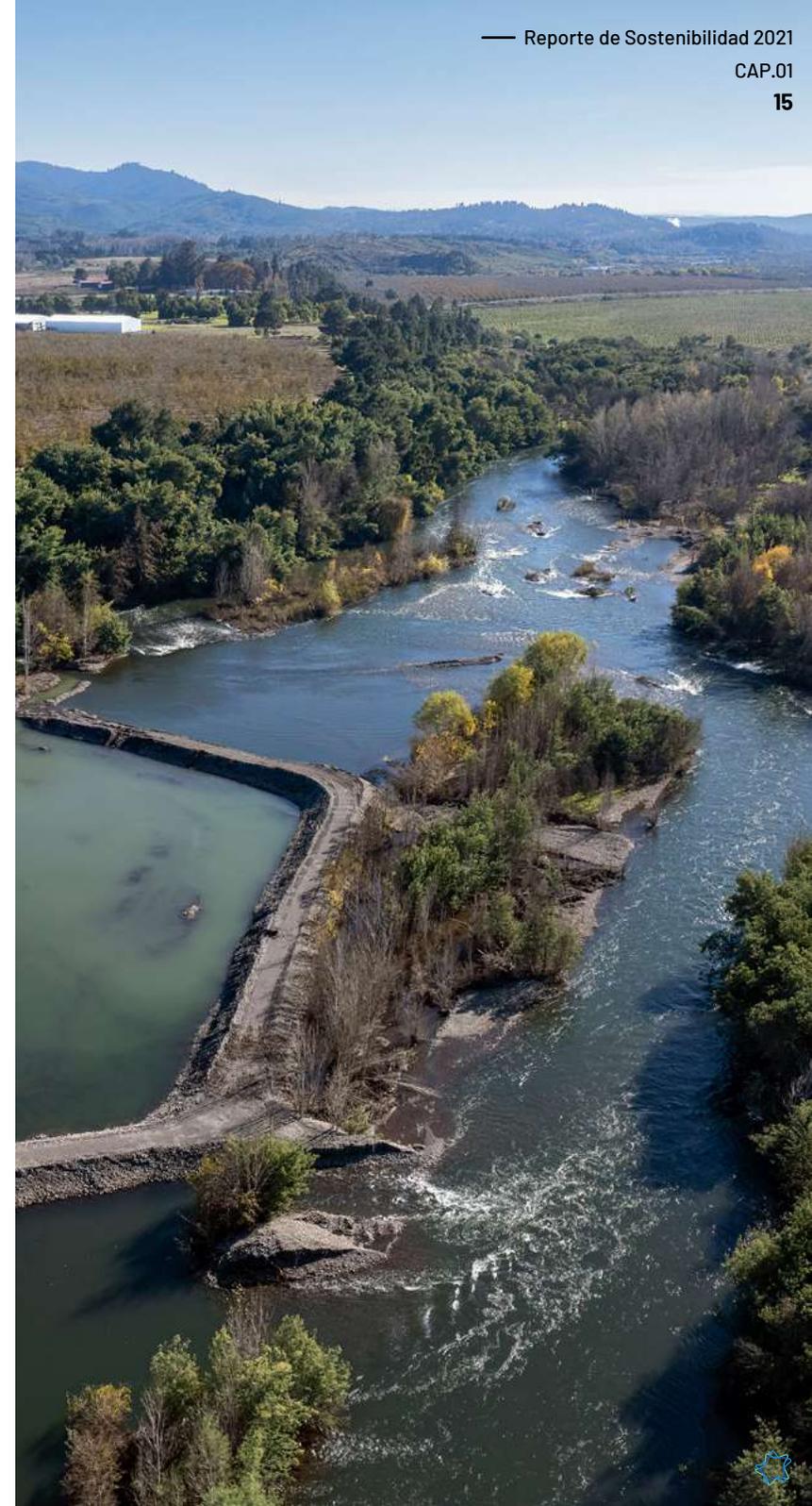
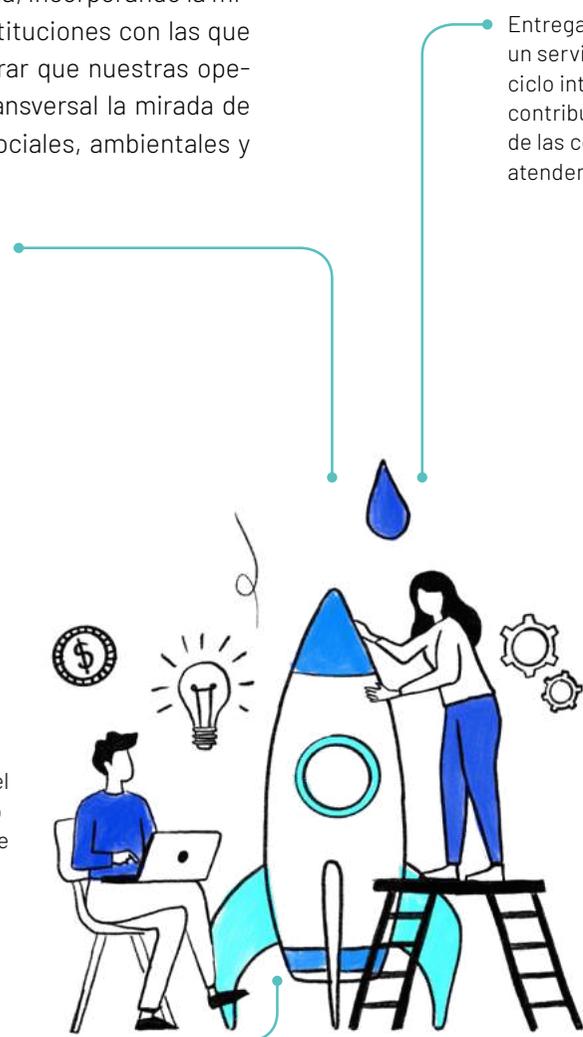
Ser una empresa influyente en la industria de servicios, impulsando la economía circular dentro del ciclo del agua, convirtiéndonos de manera innovadora en la solución hídrica sostenible.

## Propósito

Buscamos ser una empresa líder en la industria sanitaria, con un equipo orgulloso de entregar un servicio de excelencia, comprometido en la conquista de nuestros desafíos en el ciclo del agua, aportando al cuidado del medioambiente y al desarrollo de nuestras comunidades, ¡SIEMPRE!.

## Misión

Entregar de manera sostenible un servicio de excelencia en el ciclo integral del agua potable, contribuyendo al desarrollo de las comunidades que atendemos, ¡Siempre!





## PRINCIPIOS CULTURALES

- 1 "Apasíónate por servir a las personas."
- 2 "Hazte cargo. Conquistemos nuestros objetivos."
- 3 "Digamos las cosas. De forma clara y transparente."
- 4 "Comprométete. Juntos llegamos más lejos."
- 5 "Reconoce el valor que aportan las personas."
- 6 "Desafíate. Adelántate."

1

### APASIÓNATE POR SERVIR A LAS PERSONAS:

Siente cómo tus acciones y decisiones impactan a los clientes y a la comunidad, poniéndote en su lugar, mostrándote disponible y cercano al momento de atender sus necesidades.

2

### HAZTE CARGO:

Conquistemos nuestros objetivos. Plantéate objetivos compartidos que te desafíen y que sean realistas; celebra éxitos en equipo. Hazte cargo de tus compromisos y re planifica a tiempo si es necesario.

3

### DIGAMOS LAS COSAS DE FORMA CLARA Y TRANSPARENTE:

Transfórmate en un agente de comunicación, escucha y comparte información; retroalimenta de forma positiva y oportuna.

4

### COMPROMÉTETE:

¡Juntos llegamos más lejos! Vive los éxitos y fracasos de la compañía con lealtad, humildad y mirada organizacional. Relaciónate con otras áreas de la compañía y otros actores dentro de la cadena de valor desde la empatía y la confianza, para asegurar la entrega de un servicio de calidad.

5

### RECONOCE EL VALOR QUE APORTAN LAS PERSONAS:

Reconoce que el éxito de la empresa está dado por el esfuerzo y el trabajo bien ejecutado de las personas, y de la integración de miradas diversas.

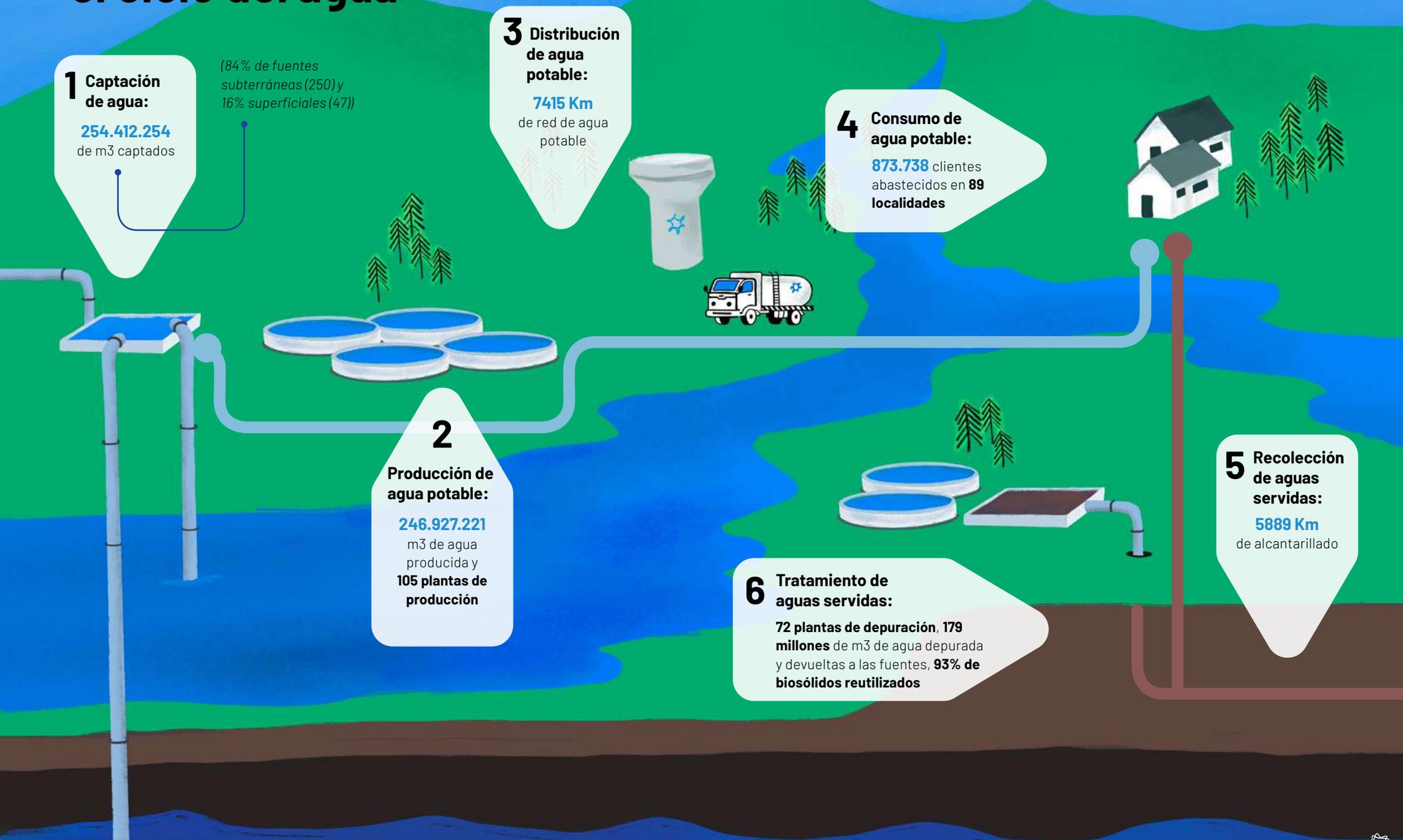
6

### ¡DESAFÍATE! ¡ADELÁNTATE!:

Usa la innovación de forma proactiva para cambiar procesos y enfrentar obstáculos, pero sin olvidar normas y procedimientos.



# 1.3 Qué hacemos: el ciclo del agua



## 1 Captación de agua:

**254.412.254**  
de m<sup>3</sup> captados

(84% de fuentes subterráneas (250) y 16% superficiales (47))

## 3 Distribución de agua potable:

**7415 Km**  
de red de agua potable

## 4 Consumo de agua potable:

**873.738** clientes abastecidos en **89** localidades

## 2 Producción de agua potable:

**246.927.221**  
m<sup>3</sup> de agua producida y **105** plantas de producción

## 6 Tratamiento de aguas servidas:

**72** plantas de depuración, **179 millones** de m<sup>3</sup> de agua depurada y devueltas a las fuentes, **93% de biosólidos reutilizados**

## 5 Recolección de aguas servidas:

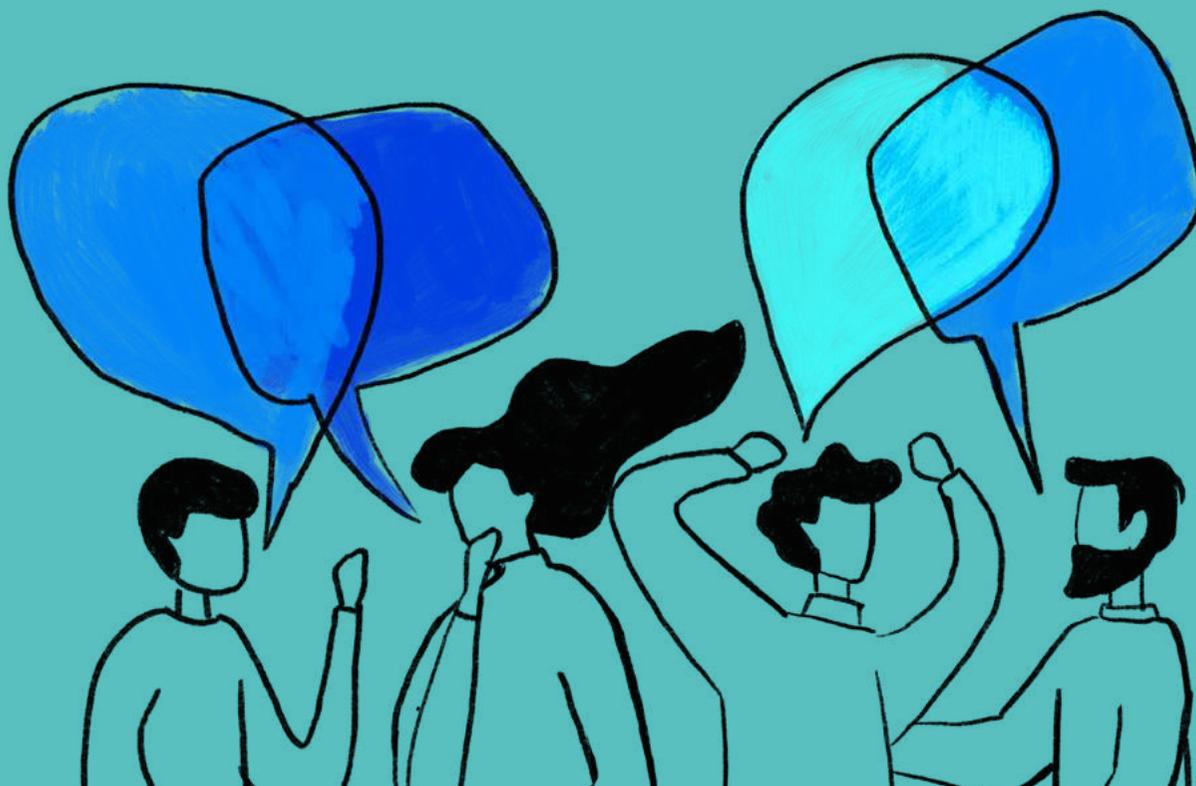
**5889 Km**  
de alcantarillado

# 02

## Gobernanza

### 2.1 Gobierno corporativo

En Essbio nos preocupa que el espíritu del Gobierno Corporativo permee en toda la compañía, el cual es un fiel reflejo de los principios que rigen a nuestro Ente Controlador Ontario Teacher's Pension Plan Board, quien impulsa una clara mirada estratégica desde la sostenibilidad. En este sentido, las directrices que nos entregan nos van delimitando el camino hacia uno de gobernanza responsable, transparente y participativa, siempre alineada con las normativas vigentes que nos rigen y considerando a todos los grupos con los que nos relacionamos.



En Essbio tenemos una misión, visión y propósito que guían nuestro quehacer día a día, incorporando la mirada de todos los grupos e instituciones con las que nos relacionamos, para asegurar que nuestras operaciones integren de forma transversal la mirada de sostenibilidad y los factores sociales, ambientales y de gobernanza.

En este sentido, y siguiendo estos lineamientos, durante el 2021 actualizamos la normativa interna sobre las Prácticas de Gobierno Corporativo NCG 385, adoptamos la meta de llegar a la carbono neutralidad al 2050 e institucionalizamos nuestro qué hacer diario mediante la creación de una Dirección de Sostenibilidad. Estas medidas son muestra del camino que hemos recorrido como compañía y nos permiten ampliar la mirada acogiendo los desafíos más apremiantes de nuestra industria, comunidades y medioambiente.

El máximo órgano de gobierno de Essbio es nuestro Directorio que sesiona mensualmente y está compuesto por ocho miembros no ejecutivos que se caracterizan por tener una destacada trayectoria y los conocimientos necesarios para atender los desafíos de la empresa en el largo plazo. Nuestros estatutos consideran un periodo de dos años en el desempeño del cargo de director y no se contempla la existencia de directores suplentes. De acuerdo al artículo 50 Bis de la Ley de Sociedades Anónimas, Essbio no cuenta con un Comité de Directores.

## Directorio

Nombre	Cargo	RUT	Profesión
Jorge Lesser García - Huidobro	Presidente	6.443.633-3	Ingeniero Civil Industrial
Juan Ignacio Parot Becker	Vicepresidente	7.011.905-6	Ingeniero Civil
Juan Pablo Armas Mac Donald	Director	6.198.258-2	Ingeniero Civil
Stephen Best	Director	Extranjero	Contador Auditor
Olga Botero Peláez	Directora	Extranjera	Bachiller y magister en Informática
Alejandro Ferreiro Yazigi	Director	6.362.223-0	Abogado
Michael Robert Niggli	Director	48.183.531-3	Ingeniero Master en Ciencias Eléctricas
Stacey Leanne Purcell	Directora	48.121.218-9	Bachiller en Ciencia y Administración - MBA

**NOTA:** Ninguno de los directores posee acciones de Essbio S.A.

### Diversidad de Género



Total :8

### Nacionalidad (chilena - extranjera)



Total :8



### Nº de Directores por género y rango de edad

Composición del Directorio	Menos de 30 años	30-40 años	41-50 años	51-60 años	61-70 años	Más de 70 años
Mujeres	0	0	1	1	0	0
Hombres	0	1	0	3	1	1
Total	0	1	1	4	1	1

### Nº de Directores por antigüedad en el cargo

	Menos de 3 años	Entre 3 y menos de 6 años	Entre 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Mujeres	1	1	0	0	0
Hombres	1	0	1	3	1
Total	2	1	1	3	1

Nombre	Cargo	Remuneración (M\$) 31/12/2020	Remuneración (M\$) 31/12/2021
Jorge Lesser García - Huidobro	Presidente	75.790	78.880
Juan Ignacio Parot Becker	Vicepresidente		*
Juan Pablo Armas Mac Donald	Director	37.895	39.439
Stephen Best	Director		*
Olga Botero Peláez	Directora	25.344	39.439
Alejandro Ferreiro Yazigi	Director	37.895	39.439
Michael Robert Niggli	Director	37.895	39.439
Stacey Leanne Purcell	Directora		*

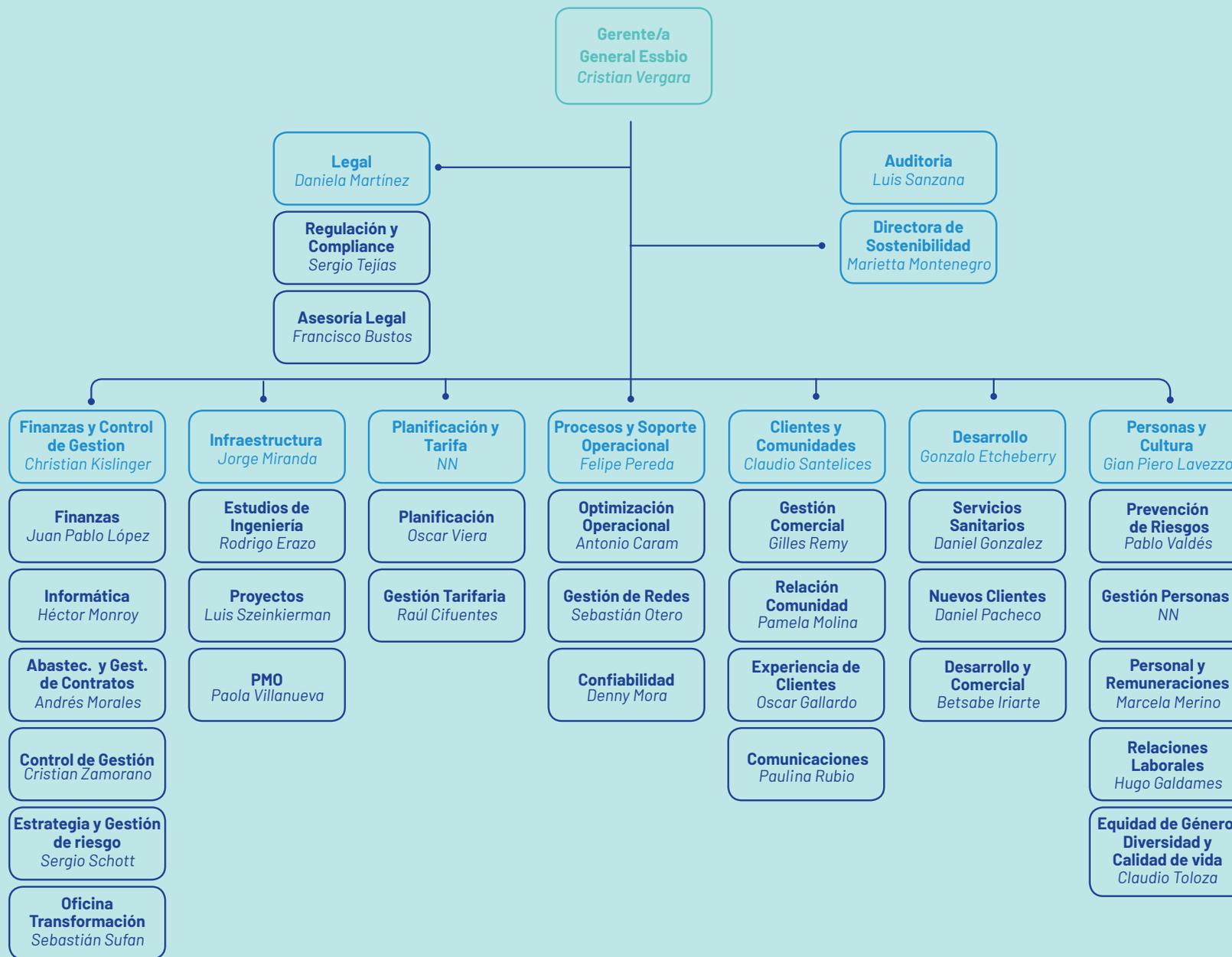
### Remuneración Directores

La Junta de Accionistas establece la remuneración de cada director en función del cargo. Los gastos del Directorio durante el año 2021 (distintos a sus remuneraciones) ascendieron a M\$28.365, correspondientes principalmente a gastos de viajes, seguros, estadías y otros. No se incurrió en gastos por asesorías, ni en gastos de monto relevante. El monto desembolsado en 2021 por concepto de Auditoria de Estados Financieros a Deloitte Auditores y Consultores Ltda., fue de M\$103.144.



**\*NOTA:** Los integrantes del directorio Stacey Purcell, Juan Ignacio Parot y Stephen Best, renunciaron a sus remuneraciones. Las remuneraciones informadas corresponden a los ingresos fijos del Directorio, acordados en la Junta Ordinaria de Accionistas.





### Principales Ejecutivos: Estructura General Essbio

Cargo	Nombre completo	RUT	Profesión	Fecha de inicio en el cargo
Gerente General	Cristian Vergara Castillo	12.803.336-K	Ingeniero Comercial	Marzo 2019
Gerente de Finanzas y Control de Gestión Gerente de Planificación y Tarifas	Christian Kislinger Arauco	21.622.828-6	Bachiller en Ciencias, mención en Ingeniería Informática	Mayo 2019(*)
Gerenta Legal, Regulación y Compliance	Daniela Martínez Gutiérrez	14.401.523-1	Abogada	Julio 2021(**)
Gerente Infraestructura	Jorge Miranda Contador	15.051.212-3	Ingeniero Civil	Marzo 2021
Gerente Procesos y Soporte Operacional	Felipe Pereda Negroni	12.122.653-7	Ingeniero Civil Industrial	Marzo 2020
Gerente Clientes y Comunidades	Claudio Santelices Boettcher	9.732.812-9	Publicista	Diciembre 2001
Gerente de Desarrollo	Gonzalo Etcheberry Baquedano	9.311.194-K	Ingeniero Civil Industrial	Septiembre 2012
Gerente Gestión de Personas y Cultura	Gian Piero Lavezzo Richards	13.671.464-3	Psicólogo	Junio 2011
Gerente Regional Ñuble y Biobío	Peter Schmohl Becker	9.507.112-0	Ingeniero Civil Industrial	Abril 2014
Gerente Regional de O'Higgins	Víctor Hugo Bustamante Ulsen	12.772.338-9	Ingeniero Comercial	Noviembre 2018

**NOTAS:**

(\*) En enero de 2021, la Gerencia de Planificación, Ingeniería y Gestión Tarifarias se dividió creándose dos gerencias, la de Infraestructura y la de Planificación y Tarifas. Esta última está vacante y es encabezada interinamente por el Christian Kislinger Arauco.

(\*\*) En el periodo el cargo de Gerente Legal fue modificado denominándose Gerenta Legal, Regulación y Compliance.

**Diversidad de Género**



**Nacionalidad (chilena - extranjera)**



### Rango de edad

Género	Menos de 30 años	30-40 años	41-50 años	51-60 años	61-70 años	Más de 70 años
Mujeres	0	0	1	0	0	0
Hombres	0	1	6	2	0	0
TOTAL	0	1	7	2	0	0

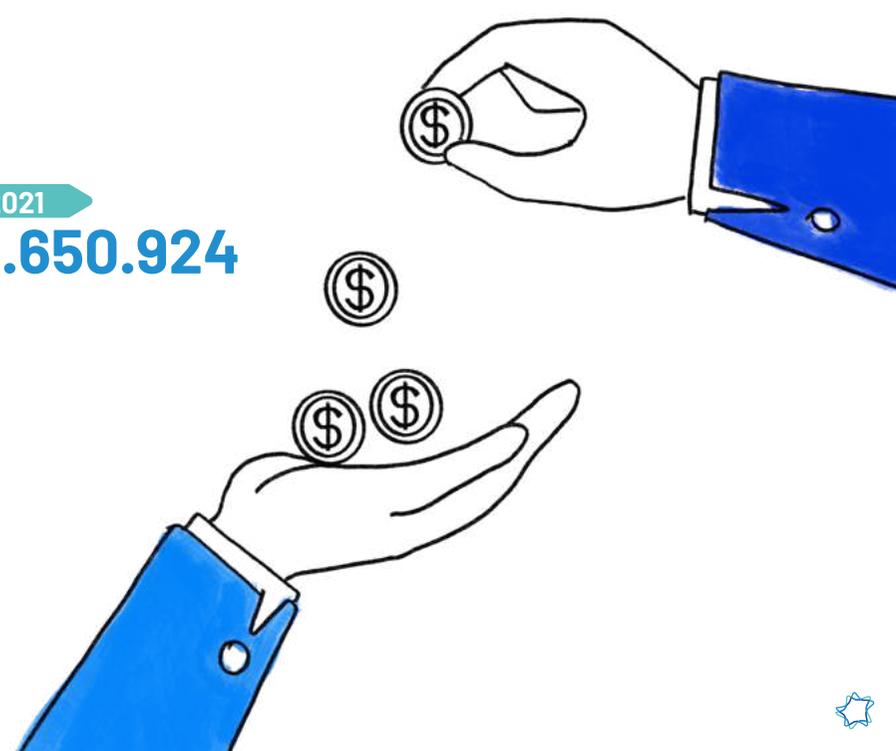
### Antigüedad en el cargo

	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Mujeres	1	0	0	0	0
Hombres	4	1	1	2	1
TOTAL	5	1	1	2	1

Con el fin de lograr los altos estándares de calidad que nos caracterizan, los máximos ejecutivos, gerentes y subgerentes de la Compañía son evaluados de forma periódica en el cumplimiento de sus metas. Es así como sus remuneraciones están compuesta por variables fijas y variables, para la asignación de bonos se considera:

- Resultado de la compañía (EBIDTA)
- Metas corporativas
- Metas financieras (en algunos casos)
- Metas específicas por área (individual)

### Remuneraciones principales ejecutivos



## 2.2 Integridad

En Essbio nos hemos desafiado a ser siempre un referente en la industria y de cara a nuestros grupos de interés, como una compañía que cuenta con altos estándares éticos y conducta íntegra de nuestros colaboradores y contratistas.

Con el fin de asegurar altos estándares éticos y de transparencia, contamos con diversos mecanismos de control y promoción de nuestros principios.

La gerencia de Auditoría Interna es responsable de promover las actitudes éticas que mejoren el clima laboral, la reputación e imagen de la empresa y el aumento de la rentabilidad y la sostenibilidad en beneficio de todos nuestros grupos de interés. Asimismo, busca prevenir fraudes corporativos o dilemas éticos que puedan interferir con nuestro normal funcionamiento. Por último, entrega soluciones y respuestas frente a consultas o casos detectados.

También contamos con un Sistema de Gestión Ética que consta de los siguientes componentes:



### Código de Ética

Orienta el actuar de la Compañía generando una actitud de servicio y compromiso en nuestro equipo de trabajo. Proporciona una guía para relacionarnos con nuestros clientes, accionistas, proveedores, autoridades, competidores y la sociedad en general.



### Estructura de Apoyo

Contamos con un Comité de Ética compuesto por un Coordinador General y Consejeros de Ética. Durante el 2021, se realizó un nuevo proceso de selección de consejeros entre nuestros colaboradores quienes son especialmente capacitados para acompañar al equipo en la vivencia de los principios y resolver posibles dudas.



### Integridad Corporativa

Plataforma alojada en un servidor externo que asegura la confidencialidad y anonimato de los usuarios. Todas las situaciones o consultas éticas son revisadas, además, las relacionadas con los delitos de la ley 20.393 son derivadas directamente al Encargado de Prevención de Delitos para su investigación.

#8



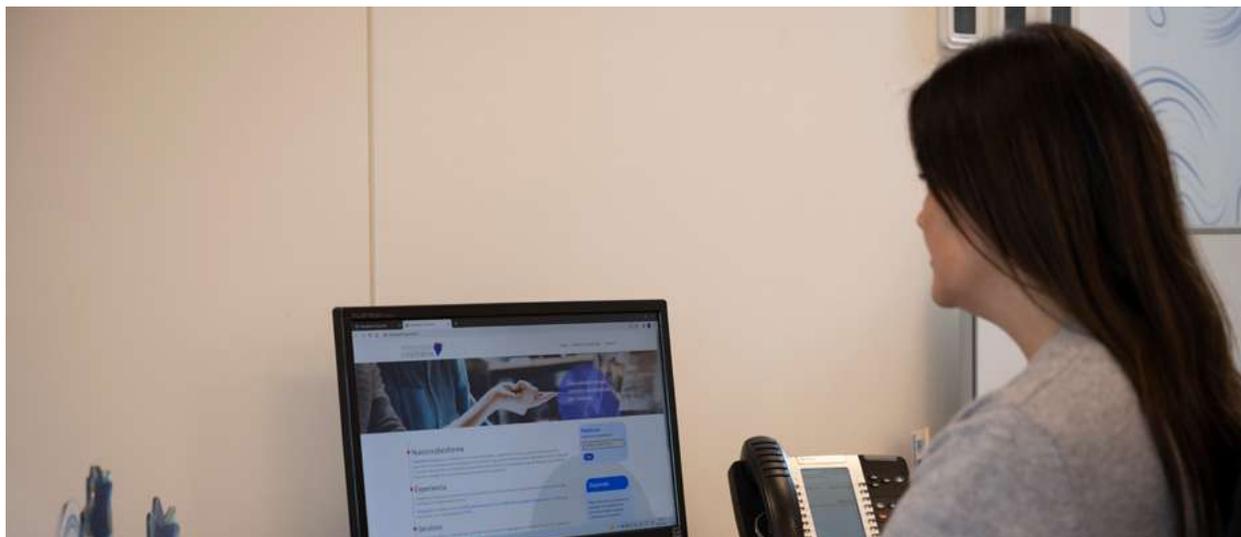
reclamos laborales recibidos a través del canal de denuncias

#3



reclamos de índole ético recibidos a través del canal de denuncias





Además, contamos con una serie de políticas y procedimientos para prevenir casos de corrupción y conflictos de interés, tales como la Política Prevención de delitos Ley 20.393, Inducción de nuevos directores, Control Operaciones con Empresas y Personas Relacionadas, Política de Habitualidad con Partes Relacionadas, Declaración de Conflictos de Interés y Procedimiento Otorgamiento de Aportes y Donaciones, entre otras.

**En Essbio no financiamos ni promovemos partidos políticos, sus representantes o candidatos; ni efectuamos patrocinio de actividades.**

**Número de trabajadores a los que se les ha formado en la política y/o procedimiento anticorrupción**



**#162**

proveedores se les ha comunicado la política y/o procedimiento anticorrupción (proveedores para Essbio, Nuevosur y Biodiversa).

**#28**

miembros del órgano de gobierno de Essbio se les ha comunicado la política y/o procedimiento anticorrupción.

**#14**

miembros del órgano de gobierno de Essbio se les ha formado en la política y/o procedimiento anticorrupción.

**#cero**

casos de corrupción detectados



## 2.3 Gestión Financiera

En términos económicos, durante el 2021 continuamos enfrentando un escenario adverso dado por la pandemia. La demanda disminuyó fuertemente en varios grupos de clientes, como los colegios, municipalidades y centros comerciales, quienes continuaron cerrados o funcionando parcialmente. Sin embargo, y a pesar de este impacto en nuestros ingresos, logramos cumplir con la meta presupuestaria que se había fijado para el 2021.

Otro factor relevante para explicar nuestros resultados fue la política de “no corte” que se implementó al inicio de la pandemia en marzo del año 2020. Por lo anterior, nuestra incobrabilidad se ha visto incrementada, afectando la caja de la compañía y llevándonos a recurrir a líneas de crédito para cubrir estas brechas. En esta línea, el desafío que tenemos para el año 2022 es la regularización de la cobranza para los casos que no hubo condonación de deuda, subsidios o bien convenios de cobranza a largo plazo. Asimismo, creemos relevante prepararnos para los eventuales cambios de comportamiento en nuestros clientes frente a esta nueva ley, dado que el Gobierno prometió un subsidio parcial para los consumidores de menos de 15 metros cúbicos que no cubre totalmente la deuda. Lo anterior implica que los clientes morosos perderán su subsidio.



Desde el punto de vista financiero, hemos podido sobreponernos al contexto financiero adverso, generado por los retiros de fondo previsionales, como el descalce en la demanda de créditos y bonos. Lo anterior produjo que no pudiéramos financiarnos a través de la emisión de bonos como lo hemos hecho históricamente. Sin embargo, gracias a nuestra reputación y relación que mantenemos con entidades bancarias, pudimos alcanzar el financiamiento necesario. Por otra parte, el desafío asociado a los proyectos de inversión estuvo dado por la disminu-

ción de la mano de obra y el significativo aumento en los tiempos para obtener los permisos de construcción, por parte de las autoridades. Lo anterior implicó la paralización de muchas de las inversiones planificadas para el año 2021 que tuvimos que posponer para el 2022. Asimismo, desde el punto de vista del abastecimiento, hemos sufrido el incremento de precios dado por la inflación, aumento del costo de la mano de obra, la crisis logística internacional y el aumento en el tipo de cambio.

	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos Operacionales	154.686	159.921	169.829	174.426	189.754
Capitalización Total	41.632	41.063	51.052	56.889	53.239
Activos Totales	789.222	805.848	828.416	917.226	950.090
Pasivos Totales	419.007	446.855	465.891	540.330	562.611
Patrimonio Total	370.144	358.993	362.525	376.896	387.479
Margen EBITDA	46,1%	45,2%	45,0%	45,0%	45,7%
Margen Operacional	30,0%	29,5%	28,5%	28,4%	30,1%
Margen Utilidad	16,9%	12,0%	12,1%	11,9%	9,7%



## 2.4 Gestión de riesgo

El monitoreo y la gestión de riesgos en una empresa sanitaria como la nuestra, nos exige la adopción de las mejoras prácticas de gestión y reducción de los mismos. Por lo anterior, tomamos como base la norma ISO 31000 y COSO ERM.

Durante el año 2021 trabajamos en la implementación de un sistema de gestión de continuidad de negocio en el suministro de agua potable, bajo la norma ISO 22.301 que involucró la identificación de amenazas, riesgos, recursos y tiempos para mantener la continuidad operacional ante incidentes disruptivos, tales como terremotos, tsunamis, etc. En línea con lo anterior, participamos activamente con la Superintendencia de Servicios Sanitarios en las diversas instancias generadas para revisar el Plan Estratégico Nacional Para la Reducción del Riesgo de Desastres en el Sector Sanitario 2030. Por último, durante el período actualizamos nuestra cartera de riesgos, pasando de 282 a 380, lo que nos permite estar mejor preparados y fomentar una cultura de prevención.

**Los componentes de nuestro modelo de gestión de riesgos son:**



### Gobierno

Se establece la política de riesgos, estrategia, aversión y tolerancia, estructura y responsabilidades



### Proceso

Considera el establecimiento de contexto, identificación, evaluación y respuesta ante los eventos que puedan afectar a los objetivos organizacionales.



### Seguimiento y revisión

Se establecen indicadores y planes de mitigación para los riesgos de mayor severidad, los que son revisados en instancias formales con el Directorio y Comités internos, además de auditorías independientes. Cuando aplica, los alcances y resultados de los planes son comunicados y revisados con otras partes interesadas, tales como clientes, comunidades, autoridades, etc.



### Comunicación y consulta

Se realiza en cada etapa de la gestión de riesgos con las partes interesadas correspondientes, habilitando así una valoración adecuada del riesgo y una toma de decisiones informada.



### Registro e informe

Periódicamente se registra el avance de planes e indicadores, los que son informados a través de reportes de gestión.



**Contamos con una matriz de riesgos y controles asociados a la Ley de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica (20.393), en la cual se incorpora y evalúa, en base a impacto y probabilidad, los riesgos relacionados a los delitos contenidos en la ley - por ejemplo, cohecho, corrupción entre particulares, negociación incompatible- y se diseñan los controles asociados.**

**Factores de riesgo y estrategias de mitigación**

En Essbio clasificamos nuestros riesgos de acuerdo a criterios ESG (ámbitos ambientales, sociales y de gobierno, por sus siglas en inglés). A continuación, presentamos nuestros principales factores de riesgo y estrategias de mitigación:

Criterio	Descripción	Estrategia de Mitigación
Ambiental	Incluye riesgos asociados a residuos, biodiversidad, ruidos, resiliencia ante catástrofes, energía, cambio climático, sustancias peligrosas, extracción y descarga de aguas, entre otros. Por la naturaleza de las operaciones de la compañía, la adecuada gestión de estos riesgos es necesaria para evitar consecuencias negativas al medio ambiente, tales como: contaminación de ríos y otros cuerpos receptores, excesivo consumo energético, déficit de recursos hídricos, generación de olores, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión ambiental</li> <li>• Revisión medioambiental en los procesos de construcción y ampliación de plantas</li> <li>• Planes de eficiencia energética</li> <li>• Gestión integral de lodos</li> <li>• Preparación ante emergencias y continuidad de negocio</li> <li>• La gestión de recursos hídricos a través del desarrollo de fuentes y adquisición de derechos de agua</li> </ul>
Social	Comprende aspectos de desarrollo comunitario, satisfacción de clientes, libertad sindical, inclusión y diversidad, seguridad y salud ocupacional, entre otros. Conocer las necesidades de las diversas comunidades, clientes y trabajadores internos y externos que conviven con la Compañía es un elemento central de la estrategia corporativa.	<p><b>Contexto externo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de sostenibilidad con foco en educación como:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomas la Sartén por el Mango y Ecobrigada</li> </ul> </li> <li>• Fondos concursables</li> <li>• Trabajo conjunto con bomberos</li> <li>• Trabajo con consejos ciudadanos</li> <li>• Participación en foros en temas relacionados al ciclo integral del agua.</li> </ul> <p><b>Contexto interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional</li> <li>• Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal</li> <li>• Programas de bienestar, desarrollo y retención de talentos</li> </ul>
Gobierno corporativo	En esta categoría se encuentran temas tales como: prevención de delitos, ciberseguridad, protección de datos, compensaciones, conflictos de interés, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de prevención de delitos</li> <li>• Plan de seguridad de la información</li> <li>• Sistema de gestión ética</li> <li>• Manual del lobby</li> <li>• La adhesión a buenas prácticas de gobierno corporativo</li> </ul>



El Global Real Estate Sustainability Benchmark es un índice de sostenibilidad que mide a empresas de todo el mundo y obtuvimos el 100% del puntaje en la dimensión de gestión de riesgos (la media de las empresas comparables fue de 76%).



Mantuvimos importantes certificaciones que acreditan la correcta implementación de análisis de contexto, liderazgo, planificación, operaciones, y auditorías, entre otras:

- Seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001)
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal (Norma Chilena 3262)
- Medioambiente (ISO 14001).
- Dos plantas certificadas por gestión energética (ISO 50001).



## 2.5 Gestión regulatoria

En Essbio desarrollamos actividades en un mercado regulado por ley. Como todas las empresas sanitarias del país, nuestras empresas poseen el carácter de monopolios naturales al operar como únicos prestadores dentro de cada una de nuestras zonas de concesión; en contraprestación, la regulación sanitaria nos obliga a entregar un servicio que debe mantener la calidad y continuidad.

Por otra parte, dada la relevancia del servicio sanitario, este se caracteriza por ser altamente regulado, siendo la Autoridad a cargo la Superintendencia de Servicios Sanitarios "SISS". Se trata de un Organismo Público autónomo que se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Obras Públicas "MOP" y posee oficinas en cada una de las regiones del país. Principalmente, la SISS posee competencias en cuatro ámbitos: para fiscalizar a las concesionarias de servicios sanitarios y velar por el cumplimiento de sus normas legales y técnicas; para regular la operación de estas empresas, dictando ordenes e instrucciones, interpretando la normativa sectorial y realizando el control administrativo y jurisdiccional; tiene facultades para emitir actos administrativos de contenido favorable para el ejercicio de la actividad y el ejercicio de derechos (otorgamiento concesiones); finalmente puede aplicar sanciones a las entidades que fiscaliza.

**Durante el 2021, Essbio cumplió rigurosamente con todas las exigencias y normativas ambientales.**



La normativa aplicable al sector sanitario en Chile está contenida, principalmente, por los siguientes instrumentos:

- i. Decreto con Fuerza de Ley MOP N°382 de 1988 que establece la **“Ley General de Servicios Sanitarios”**;
- ii. Decreto Supremo N°1.199, que aprueba el **“Reglamento de las Concesiones Sanitarias de Producción y Distribución de Agua Potable y de Recolección y Disposición de Aguas Servidas y de las Normas sobre Calidad de Atención a los usuarios de estos Servicios”**;
- iii. Ley N°18.902 de 1990 que **“Crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios”**;
- iv. Decreto con Fuerza de Ley MOP N°70 de 1988 que establece la **“Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios”**;
- v. Decreto Supremo N°453 de 1990 que aprueba el **“Reglamento del Decreto con Fuerza de Ley N° 70, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, que establece la fijación de tarifas de servicios de agua potable y alcantarillado”**;
- vi. Ley N° 18.778 de 1989, **“Establece subsidio al pago de consumo de agua potable servicio de alcantarillado de aguas servidas”**;
- vii. Decreto Supremo N° 4 de 2009, que aprueba el **“Reglamento para el manejo de lodos generados en plantas de tratamiento de aguas servidas”**;
- viii. Decreto Supremo N°609 de 1998 que **“Establece normas de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos industriales líquidos a sistemas de alcantarillado”**;
- ix. Decreto Supremo N°90 de 2001, que **“Establece norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos líquidos a aguas marinas y continentales superficiales”**;
- x. Decreto N° 46 de 2003 que establece la **“Norma de emisión de residuos líquidos a aguas subterráneas”**;
- xi. Decreto N° 50 de 2003 que establece el **“Reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado y sus anexos” (RIDAA)**;

El marco normativo aplicable al sector sanitario se ha mantenido consistente desde su origen en 1988, en cuanto a los principios generales que lo definen: calidad y continuidad de servicio. Las actualizaciones aplicadas al marco sectorial apuntan a hacerlas concordantes con los avances y modificaciones que han ocurrido durante los últimos años en materia ambiental, modificaciones a la regulación de los cuerpos de agua y a la adaptación al cambio climático, haciéndose cada vez más exigentes con la calidad de servicio que prestamos.



# 03

## Estrategia Corporativa y de Sostenibilidad

El año 2019 definimos una hoja de ruta con nuestra Estrategia Corporativa 2019-2023 orientándola hacia la satisfacción de nuestros clientes y la generación de valor compartido a largo plazo. La base de nuestra estrategia se describe a partir de nuestro propósito, misión, visión y principios culturales, detallados en el Capítulo 1 de este reporte.



## ➔ Estrategia Corporativa

En esta estrategia centramos nuestros objetivos en seis focos, los cuales se traducen en acciones concretas que movilizan y orientan nuestra labor día a día. Esto permite responder de forma oportuna a los desafíos de la industria sanitaria y las empresas de servicio, además, de articular nuestra propuesta de valor hacia nuestros clientes y comunidades.



### EXCELENCIA OPERACIONAL:

Asegurar la continuidad y calidad de nuestros servicios de manera eficiente y cumpliendo siempre la normativa. Es foco, integra una estrategia hídrica de largo acalidad y cantidad.



### PERSONAS:

Nuestros colaboradores son el corazón de nuestro servicio y son foco central en la estrategia con acciones orientada a su desarrollo, calidad de vida y programas de diversidad.



### EFICIENCIA E INNOVACIÓN:

Asegurar la eficiencia y fomentar la innovación en todas nuestras actividades. En este foco se destaca, por ejemplo, la gestión integral de nuestras redes, donde incorporamos tecnología para cumplir con un servicio continuo.



### CRECER:

Potenciar el crecimiento en nuestras coberturas de agua potable y alcantarillado, sustentado por procesos integrados, confiables y que aseguran una oferta atractiva para nuestros nuevos clientes.



### CLIENTES:

Apuntamos a convertirnos en la mejor sanitaria de Chile, a través de una sólida reputación y excelente experiencia para nuestros clientes. Este foco incorpora nuestro modelo de servicio, además de la mejora en actividades críticas de interacción con clientes.



### LIDERAZGO:

Buscamos liderar acciones para promover el acceso universal al agua como un componente central de la sostenibilidad de la industria sanitaria. Además, contamos con una agenda medioambiental enfocada a reducir nuestras emisiones y proteger nuestro entorno.



Si bien la sostenibilidad siempre ha estado presente en nuestras decisiones operacionales y quehacer como compañía, durante el 2021 trabajamos en la elaboración de una estrategia de sostenibilidad, desarrollada en base a la identificación de nuestros impactos reales y potenciales, que nos permitirá materializar la sostenibilidad en el modelo de negocios y estrategia corporativa, para seguir avanzando y trabajar de manera anticipada en el desarrollo de acciones para evitar y mitigar los impactos sociales, ambientales, económicos y de gobernanza de nuestra operaciones.

De esta forma proyectamos nuestro futuro, con innovación y los principios de la economía circular, velando por las personas y ciudades que servimos, siempre.

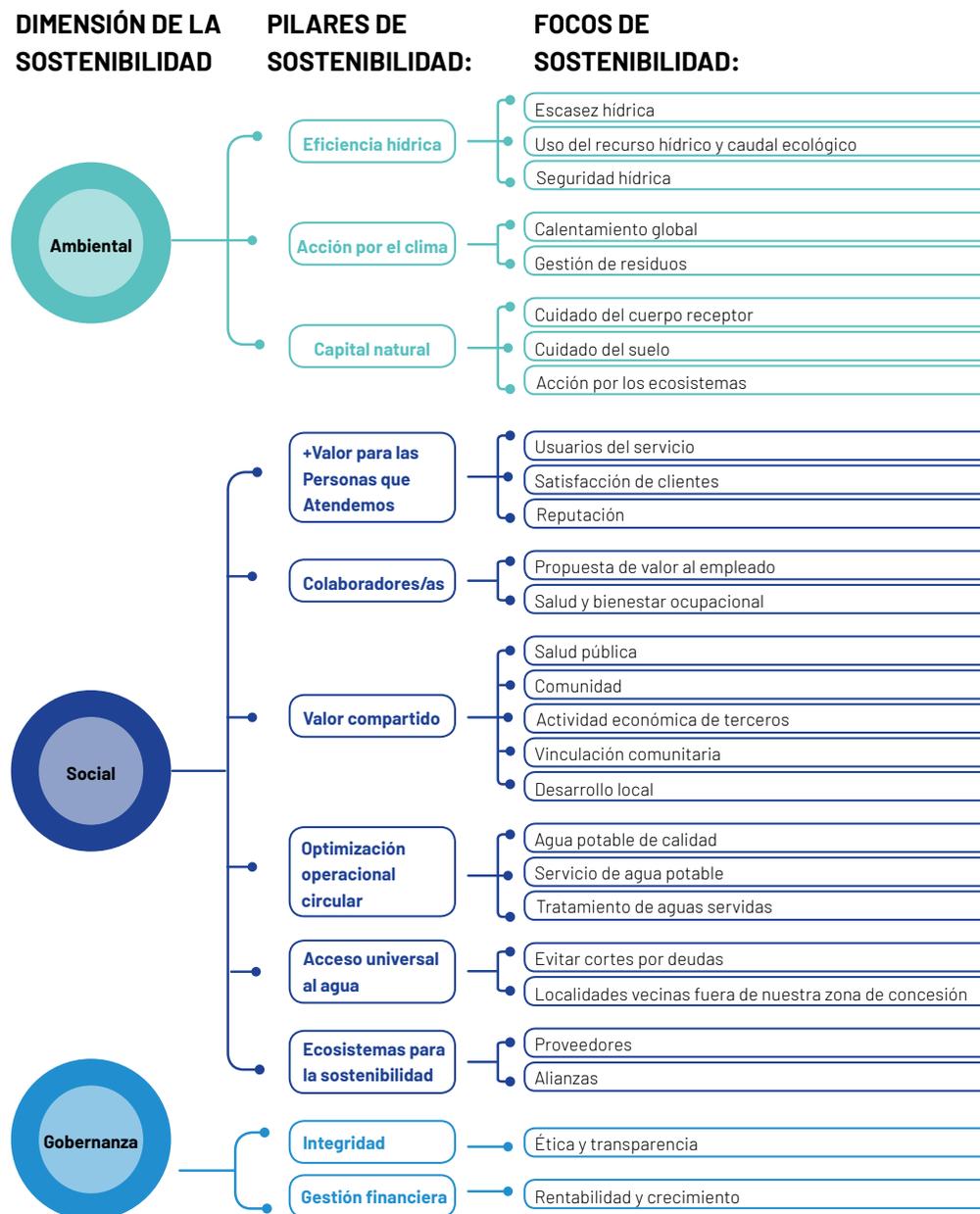
Nuestra estrategia de sostenibilidad se establece en base a:

**PILARES DE SOSTENIBILIDAD:**

Temas que, en base a la naturaleza y contexto del negocio, debemos abordar.

**FOCOS DE SOSTENIBILIDAD:**

Temas específicos en los que debemos enfocarnos, puesto que representan los impactos reales y potenciales de nuestras actividades.



# 04

## Valor Medioambiental y Recurso Hídrico



La sequía y escasez hídrica, derivada del cambio climático producto del calentamiento global, se ha hecho cada vez más presente los últimos años, transformándose en una preocupación y desafío de carácter prioritario. Desde Essbio estamos comprometidos con asumir un rol proactivo y responsable, no sólo de los impactos de nuestras operaciones en el medioambiente, sino también con garantizar la provisión de agua potable a todas las personas, velando así, por el respeto y cuidado del medioambiente y el acceso universal al agua.



# 4.1 Acción por el clima

En Essbio una de nuestras preocupaciones centrales es el calentamiento global, ya que impacta de manera directa en la escasez hídrica a la que nos enfrentamos actualmente. Y es por esto que además de trabajar en medidas de adaptación, que nos permitan abastecer la demanda de agua potable siempre, estamos evaluando y desarrollando distintas iniciativas que nos permitan disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, así como nuestra generación de residuos. Hemos decidido asumir este desafío con el mayor compromiso y responsabilidad, en la medida que reconocemos lo crucial del servicio que brindamos, y las implicancias de nuestra actividad en el medioambiente.

## INFORME DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)

En línea con nuestro compromiso de trabajar activamente para abordar la crisis climática y en el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, el año 2021 medimos, con apoyo de la consultora Quinn & Partners, por primera vez la huella de carbono de nuestras operaciones. Esta medición se realizó para el periodo 2020 y nos permitió establecer nuestra línea base de emisiones directas (alcance 1) e indirectas asociadas al consumo de energía (alcance 2). Para realizar la medición, nos basamos en los lineamientos del último informe emitido por el IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático) y la estructura definida por el Protocolo de GHG (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero).

### RESULTADOS:

#### Alcance 1:

- ⦿ Consideran aquellas emitidas desde los procesos de tratamiento y disposición de aguas servidas, combustión de vehículos, grupos electrógenos, refrigerantes, y uso de extintores.
- ⦿ El tratamiento de aguas servidas considera las emisiones de los reactores aeróbicos, las descargas en los cuerpos de agua y las descargas de los vertederos de tormenta.
- ⦿ Para el año 2020, las emisiones asociadas a tratamiento de aguas servidas representan el 95% de las emisiones del alcance 1.
- ⦿ El uso de respaldo de energía eléctrica emitió un 2% de los GEI de esta categoría, y el uso de vehículos un 3% de las emisiones. Las emisiones fugitivas asociadas al uso de extintores y recambio de refrigerantes represento menos del 1% de la cuantificación.

#### Alcance 2:

- ⦿ Se asocian al consumo de energía eléctrica en nuestros procesos. Energía que es entregada por el sistema eléctrico nacional (SEN), de la cuál, el 40% proviene de centrales a carbón.
- ⦿ Las emisiones asociadas a sistemas productivos representan el 85% de las emisiones de este alcance (35% asociadas a procesos de tratamiento y 50% de producción).

#### Distribución de las emisiones por tipo instalación



Esta medición es sumamente relevante ya que nos entrega información necesaria para diseñar programas de reducción y compensación de gases de efecto invernadero (GEI), que nos permitan alcanzar nuestra meta de ser carbono neutrales al 2050, y ser un actor relevante en la lucha contra el cambio climático.



**METAS:**

Como meta de corto plazo nos hemos planteado el definir criterios y realizar el levantamiento de las otras emisiones indirectas asociadas al alcance 3.

2025

**45%**  
**Nuestras emisiones**

2035

**67%**  
**Nuestras emisiones**

2050



**Carbono neutrales**



**ACCIONES:**

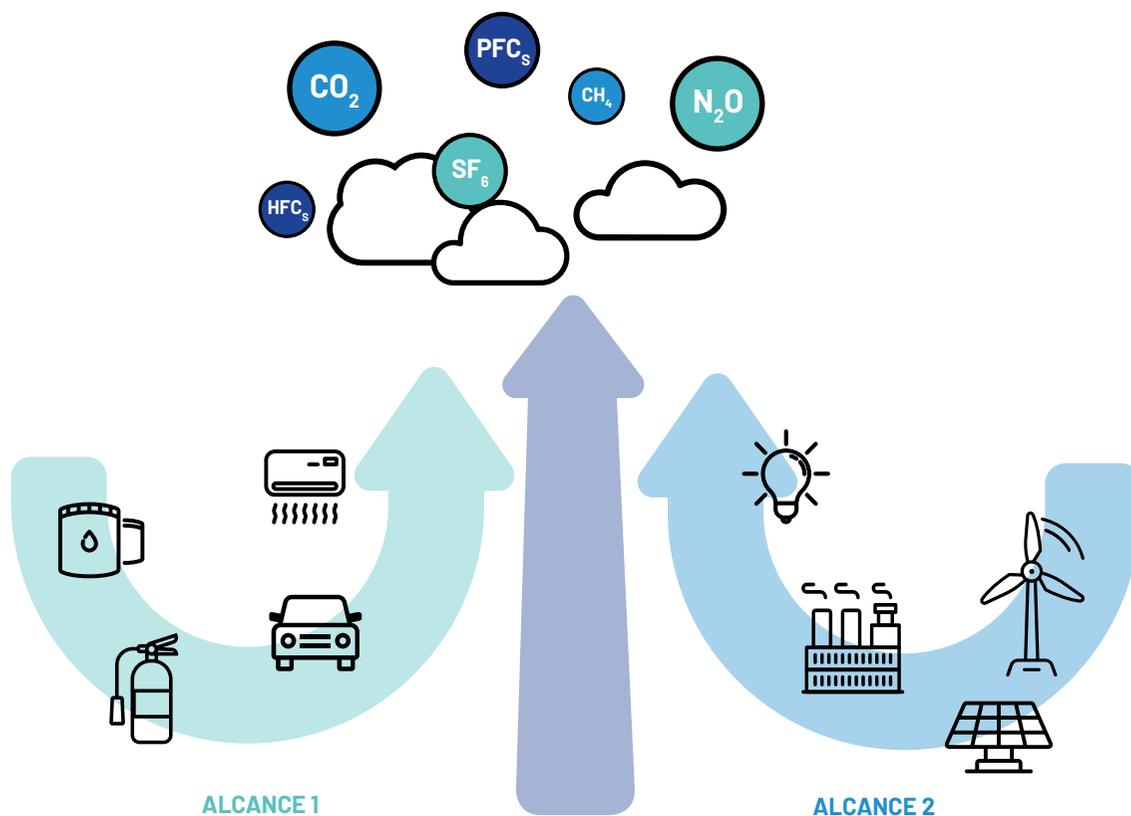
Desde el 2022 y hasta el año 2032, se mantendrán vigentes contratos por el suministro de energía renovable certificada, que cubrirá un 61% de nuestro consumo de energía, permitiéndonos reducir en un 38% nuestras emisiones en relación al año base 2020. El % restante del consumo se obtendrá directamente del SEN como cliente regulado, que está sujeto a la matriz energética de Chile y su proceso de descarbonización.

Durante 2021, certificamos nuestro Sistema de Gestión Energética (norma ISO 5001) en dos de las plantas de producción más relevantes de nuestras operaciones (producción de agua potable La Mochita y planta de tratamiento de aguas servidas Biobío). Esta certificación tiene como fin reducir el consumo de energía para el funcionamiento de las plantas, además de garantizar que en Essbio contamos con todos los requisitos y exigencias solicitados por la norma, es decir, políticas, mediciones y registros de la línea de base de energía. Esta certificación también nos prepara ante la entrada en vigencia en 2023 de la ley de eficiencia energética N°21.305 y es un hito de preparación para expandir el sistema de gestión energética al resto de la compañía. Nuestro desafío al 2022 será el establecimiento de todos los requisitos y metodología, para apuntar hacia una certificación gradual de los casi 250 sistemas productivos de la compañía.

**DESAFÍOS:**

- Si bien estamos desarrollando planes para disminuir las emisiones asociadas a nuestras operaciones, la tecnología e innovación requerida aún es incipiente, es por esto que en Essbio queremos generar alianzas con Universidades y Centros de Tecnología, para diseñar soluciones alternativas que generen un menor impacto en el medio ambiente.
- También estamos evaluando soluciones circulares, como digestión de grasas y lodos, que nos permitan cogenerar energía y, por tanto, disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Por otro lado, implementaremos acciones que nos permitan soluciones de reducción de emisiones asociadas al tratamiento y disposición de aguas servidas, además de evaluar el uso de flota y equipos eléctricos bajos en emisiones.
- Por último, queremos lograr operaciones bajas en CO<sub>2</sub>, considerando el aumento en la demanda de servicios sanitarios por aumento de la población.





Para reducir nuestras emisiones de alcance 2, en el 2021 firmamos contratos por el suministro de energía renovable certificada, los cuales entrarán en vigencia el 2022 y continuarán hasta el año 2032. De esta forma esperamos reducir un 38% las emisiones GEI al 2022. El porcentaje restante del consumo (62%) se obtendrá directamente del SEN como cliente regulado, lo cual está sujeto a la matriz energética de Chile y su descarbonización.



ALCANCE 1			ALCANCE 2		
Fuente de emisión	TCO2e	% Alcance 1	Fuente de emisión	TCO2e	% Alcance 2
Flota y equipamiento móvil	1.885	3,3%	Producción		51%
Equipamiento estacionario	991	1,7%	Tratamiento		35%
Tratamiento de aguas servidas	55.074	95,0%	Distribución		9%
Emisiones fugitivas	0,1	0,0002%	Recolección		6%
Alcance 1	57.950	100%	Alcance 2	71.620	100%



## RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

Para abordar la gestión de residuos, en Essbio nos hemos propuesto disminuir la generación de estos. En este sentido, avanzamos en la identificación de los residuos que generan nuestras operaciones, los que fueron individualizados en una matriz de residuos, de acuerdo a su tipo, origen y peligrosidad. Además, desarrollamos un Plan General de Manejo de Residuos que busca establecer métodos para su gestión.

Sumado a lo anterior y en línea con nuestro objetivo de evitar la generación de residuos, durante el 2021 adherimos nuestra planta de tratamiento de aguas servidas de Biobío al Acuerdo de Producción Limpia, Transición hacia la Economía Circular. En el marco de este programa, mediremos nuestra línea de base de circularidad, lo cual será clave para el desarrollo de un plan de gestión para el total de la compañía.

### Iniciativas relevantes para gestionar circularmente nuestros residuos:

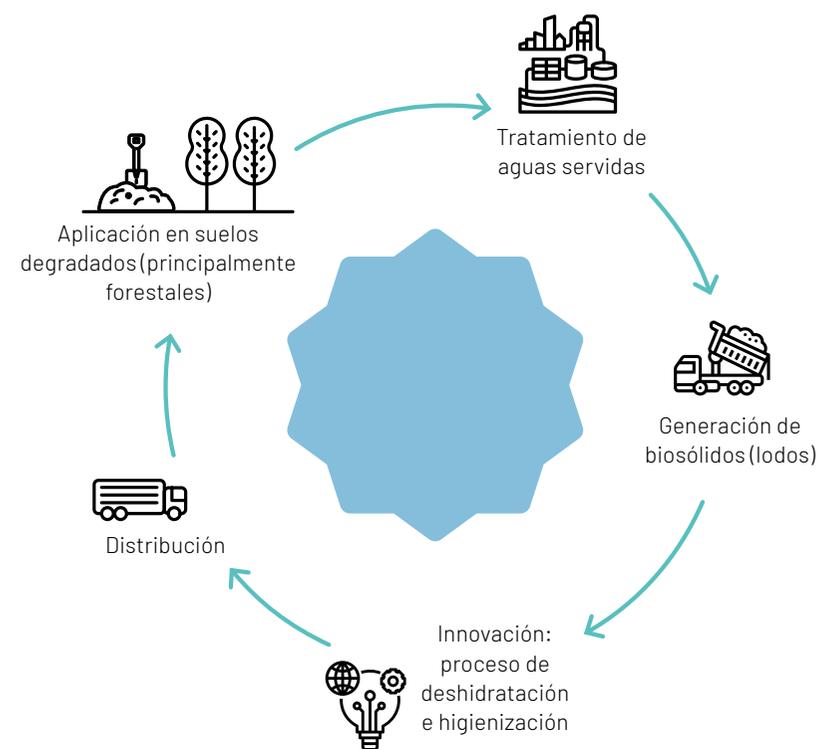
#### Disposición benéfica de lodos:

Los lodos son el principal residuo que generamos, estos se generan mayoritariamente en el tratamiento de aguas servidas, principalmente en el proceso biológico de depuración. Los lodos, al ser tratados de manera específica a través de un proceso de deshidratación e higienización, tienen el potencial de ser utilizados benéficamente aplicándolos en suelos degradados principalmente forestales. Durante el año 2021, aplicamos benéficamente un 93% de la producción de lodos.

#### Gestión circular de medidores de recambio:

El pasado 2021, hicimos un acuerdo de colaboración con una empresa de gestión circular de residuos para que reciba, desarme, clasifique y revalorice o disponga adecuadamente (en caso de no existir capacidad de reúso), los medidores de agua potable que reemplazamos. Este proyecto tendrá resultados cuantificables durante el año 2022.

Por último, y como un desafío en nuestra gestión de residuos, están los generados en los sistemas de recolección de aguas servidas, que corresponden principalmente a basura y residuos sólidos difícilmente segregables. Durante el 2021 estos residuos alcanzaron las 7.288 toneladas que fueron dispuestas en sitios autorizados.





## 4.2 Eficiencia hídrica

### ► ESTRATEGIA HÍDRICA

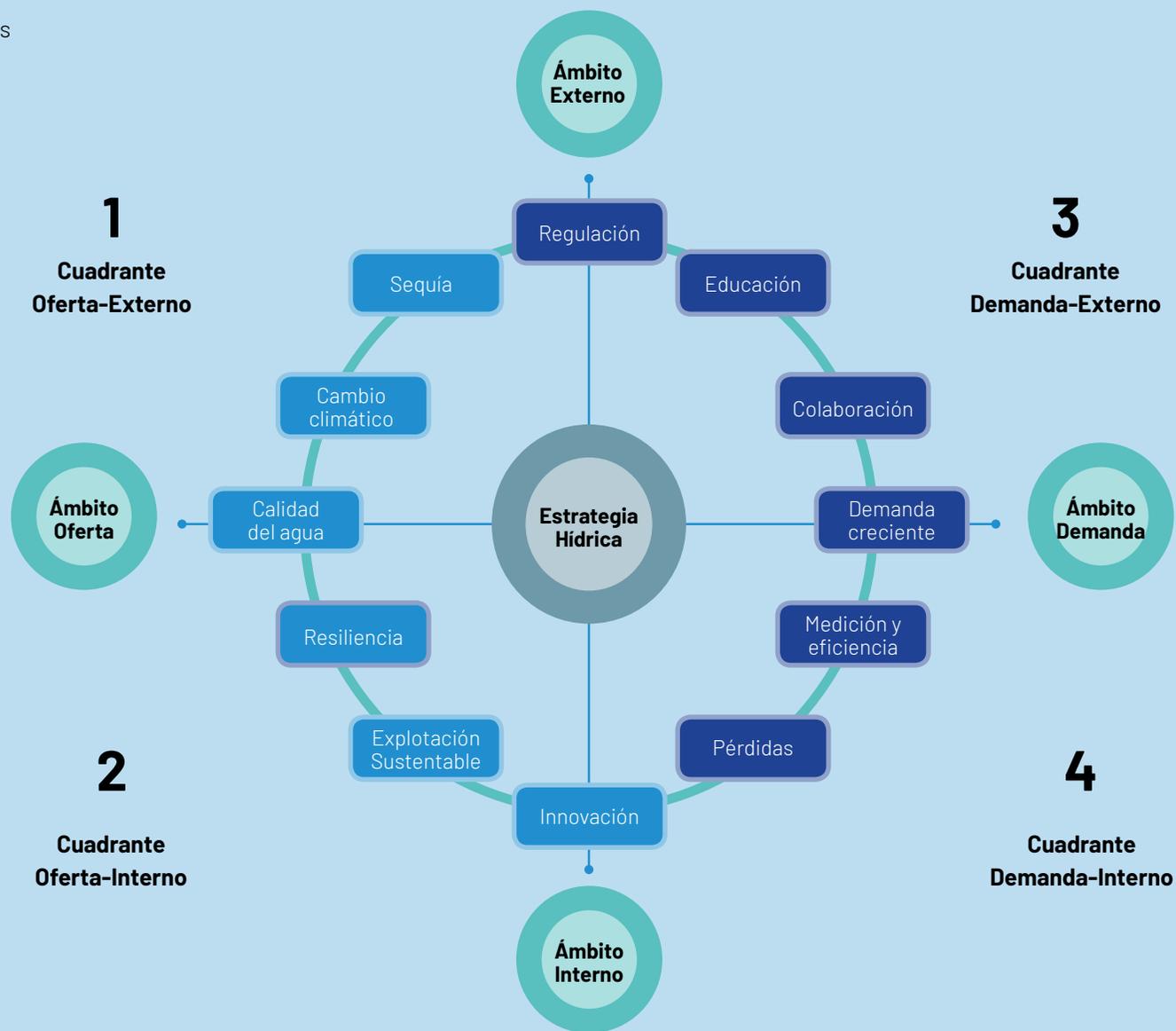
En el contexto de la actualización de la estrategia corporativa, desde el año 2019 identificamos como eje relevante el contar con una Estrategia Hídrica. Su principal objetivo es asegurar la sostenibilidad y respaldo hídrico de las fuentes utilizadas en sus procesos productivos para el mediano y largo plazo, con una mirada hacia el 2050, mediante la incorporación de estándares más exigentes a los planteados en la normativa vigente.

Para la elaboración de esta estrategia, realizamos talleres participativos con los ejecutivos de la compañía, que buscaban identificar brechas en base al análisis del ámbito interno y externo de la compañía, en una lógica de oferta y demanda. Por ejemplo, a nivel externo de la oferta, existen problemas asociados al cambio climático que va de la mano con la sequía, por lo tanto, generamos planes de trabajo para abordar estas brechas estimando escenarios y generando herramientas de monitoreo de las fuentes, entre otros. A nivel externo de la demanda, tenemos una

comunidad que presenta un aumento en el consumo, para lo cual debemos profundizar programas de educación sobre uso y consumo responsable, además de crear alianzas colaborativas con actores clave en la gestión del agua. A nivel interno de la demanda, presentamos pérdidas en la red y brechas en términos de medición y eficiencia, lo cual buscaremos abordar a través de la incorporación de nuevas tecnologías (Capítulo 5). Por último, a nivel interno de la oferta, la estrategia apunta a explotar de manera sostenible las fuentes de captación de agua e implementar medidas tendientes a aumentar la resiliencia.



Una vez identificadas las brechas, procedimos a asociarlas a cinco pilares estratégicos que materializan las necesidades de la compañía:



## OFERTA EXTERNA

1. **Sequía y cambio climático:** Preparar el territorio operacional y estimar influencias ante escenarios de sequía y cambio climático.
2. **Calidad de agua:** Generar un indicador de calidad de aguas para todas las fuentes y el impacto en los sistemas de tratamiento.
3. **Herramientas de monitoreo de fuentes externas:** Definir lineamientos y objetivos para establecer un programa de monitoreo de fuentes.
4. **Trabajo colaborativo:** Definir el alcance de cada área en los problemas identificados en la operación y garantizar su resolución.
5. **Turbiedad e inundaciones:** Determinar el impacto real de los aumentos en la turbiedad en los distintos sistemas productivos.

## DEMANDA EXTERNA

1. **Derechos de Aguas:** Definir la gestión y aumentar dotación de derechos de agua para todos los sistemas de captación de la compañía.
2. **Integración en Juntas de Vigilancia:** Participación en las distintas juntas de vigilancia.
3. **Proyección demanda realista:** Generar una proyección por sistema productivo.
4. **Colaboración:** Ser un actor relevante en materias de acceso universal al agua y gestión hídrica.
5. **Control de demanda de otros usos:** Generar alianzas y apoyo con otros actores y usuarios de la cuenca.

## OFERTA INTERNA

1. **Robustecer conocimiento en infraestructura:** Mejorar información contenida en las distintas plataformas de la compañía.
2. **Explotación sustentable:** Evidenciar las condiciones de explotación para generar una base de información y poder tomar acciones sustentables.
3. **Reúso:** Analizar y generar un plan para el máximo aprovechamiento de las aguas residuales.
4. **Respaldo de fuentes:** Analizar la capacidad de fuentes ante escenarios de sequía, y un posible requerimiento de respaldo.
5. **Gestión de oferta interna:** Determinar oferta real de los distintos sistemas productivos en base a la información disponible

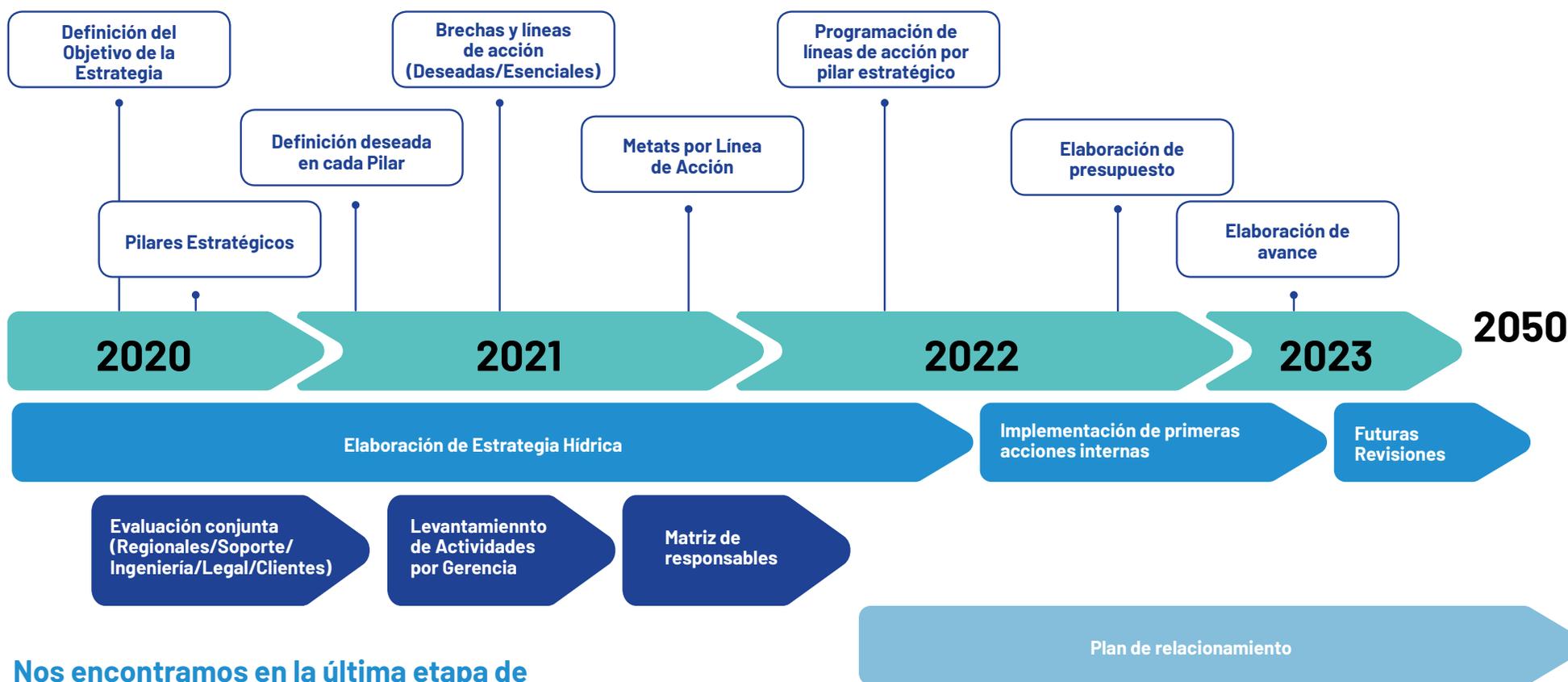
## DEMANDA INTERNA

1. **Gestión de pérdidas:** Estudiar alternativas que permitan reducir las pérdidas físicas y aparentes.
2. **Medición y eficiencia (macro):** Gestionar eficientemente la reducción de pérdidas operacionales (automatismo y controles).
3. **Medición y eficiencia (micro):** Gestionar de manera eficiente la reducción de las pérdidas comerciales.
4. **Optimización del consumo propio:** Evaluar alternativas que permitan innovar en la producción, tratamiento y distribución de agua potable.
5. **Sensorización de redes:** Evaluar la implementación de sensores que permitan gestionar de forma más eficiente las redes de agua potable y servidas.



A continuación, presentamos la línea de tiempo en la cual se inscribe el desarrollo e implementación de esta estrategia:

## Desarrollo e implementación de la Estrategia Hídrica



Nos encontramos en la última etapa de desarrollo de una estrategia integral para enfrentar el escenario de escasez hídrica y poder garantizar el acceso al agua a todos nuestros usuarios, así como minimizar los eventos de discontinuidad en el servicio.



## ESCASEZ HÍDRICA

Durante 2021, trabajamos arduamente desde nuestra área de Planificación en la definición de las acciones necesarias para contar con una infraestructura adecuada que nos permita asegurar el suministro de agua potable para nuestros clientes.

En este sentido, mediante la proyección del comportamiento de las fuentes, buscamos desarrollar una estrategia que aborde el escenario futuro. Paralelamente, sostuvimos conversaciones con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a fin de contar con su apoyo para el avanzar de manera coordinada en el robustecimiento de nuestros sistemas productivos.

A partir de lo anterior, invertimos parte importante de nuestros esfuerzos en formular soluciones robustas que no se limiten al cumplimiento de criterios técnicos y económicos, sino que también fueran evaluados y analizados de forma interdisciplinaria por parte de un Comité de Validación donde participan diversas áreas de la compañía (operaciones, vinculación comunitaria e impactos sociales, riesgos, control de gestión).

Es así como producto del trabajo realizado, hemos diseñado soluciones con foco en la optimización de la infraestructura y obras que comenzamos a inicios del año 2021 y que finalizarán el 2026. Junto con ello, hemos continuado diagnosticando la situación de distintas localidades y generando indicadores que nos permitan preparar nuestros sistemas de mejor forma frente a una mayor exigencia de la sequía.



Construcción y ampliación de fuentes, ampliación de plantas de tratamiento de agua potable y servidas, construcción de estanques, renovaciones y reemplazo de tuberías y plantas elevadoras.



Aumento de derechos de agua en fuentes superficiales y subterráneas.



Realización de estudios hidrogeológicos para prever el comportamiento de cuencas y duplicar oferta de fuentes subterráneas.



Implementación de una red hidrométrica con 152 puntos de monitoreo de fuentes de captación.





En Essbio tenemos una aproximación integral al fenómeno del calentamiento global y la escasez hídrica. De esta forma nuestra estrategia atiende las problemáticas de cada territorio en términos de distribución de agua, pérdidas en la red y cualquier otro factor que pudiese afectar el acceso a agua potable. Lo anterior siempre con un enfoque sistémico, participativo y de innovación para abordar este desafío.



Trabajo aunado con Juntas de Vigilancia y actores relevantes en las cuencas.



Campañas de sensibilización para modificar hábitos de consumo en el hogar, y programa escolar Ecobrigada.

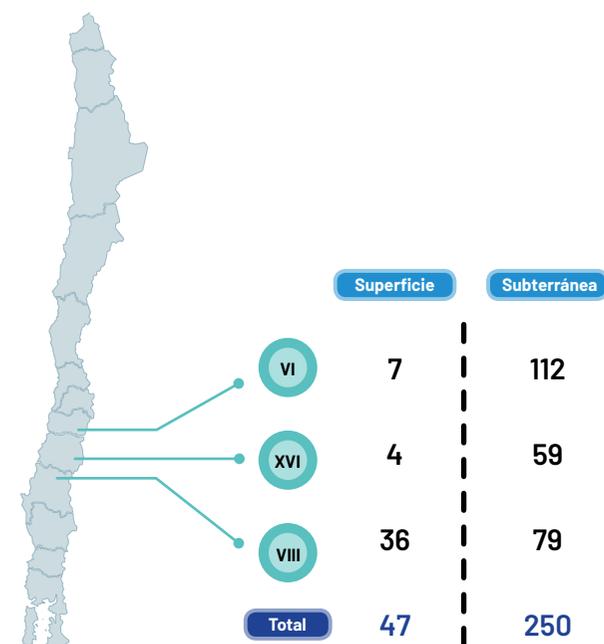


Incorporación de tecnología para llegar al 100% de sensorización, Gestión Integrada de Redes (GIR), optimización en gestión de pérdidas y tecnologías más sustentables para el lavado de redes.



## USO DEL RECURSO HÍDRICO

En Essbio contamos con 250 fuentes subterráneas y 47 fuentes superficiales en servicio, las cuales se encuentran distribuidas entre la sexta, octava y decimosexta región. Durante 2021 se incorporaron cinco nuevas fuentes subterráneas de agua potable.



\*En base a NBI21 actualizado al 16/03/2021

La cantidad de agua que requerimos para entregar nuestro servicio corresponde a valores inferiores al 10% del agua disponible en las distintas cuencas. Esta cantidad permite entregar, en forma continua y de calidad, agua para todas las familias que se abastecen.





## 4.3 Capital natural

Durante el 2021, se estructuró un Plan de Monitoreo de Humedales, que consiste en medir el aumento en el nivel de las redes de agua servidas, para llegar de forma oportuna al punto antes que ocurra un evento que pueda afectarlos. El 2020 y 2021 se instalaron 21 sensores de nivel en línea en los puntos de mayor relevancia y definidos como prioritarios, mientras que el 2022 se instarán 25 sensores adicionales para ir progresivamente cubriendo todos los puntos de interés.

El monitoreo de humedales es especialmente relevante dado que son ecosistemas de alto valor ambiental, imprescindibles en términos de resiliencia climática por su capacidad de absorción de CO<sub>2</sub>, mitigación de la escasez hídrica, por actuar como esponjas de acumulación de agua, y por albergar y mantener la biodiversidad y equilibrio del medioambiente.



# 05

## Personas que atendemos



### 5.1 + valor para las personas que atendemos

#### Satisfaciendo una necesidad vital de las personas que atendemos

En Essbio velamos por las personas a las que atendemos sabiendo que proveemos de un servicio esencial que no puede esperar ni ser interrumpido. En este sentido, todos los planes y proyectos que se diseñan e implementan en la compañía, tienen por finalidad abastecer de forma continua agua potable de calidad, de manera sostenible y considerando la atención integral que reciben nuestros clientes, buscando monitorear, gestionar e incrementar la satisfacción de las personas y comunidades que atendemos.



La satisfacción de nuestros clientes se construye a partir de la experiencia directa que tienen con el servicio medular (agua potable, continuidad, presión, servicio alcantarillado y tratamiento de aguas servidas), así como con los servicios facilitadores (atención, facturación, boleta, sistema de reclamos, comunicación) y la percepción que se tiene de la reputación de la empresa y sus servicios.

**Variables de Gestión**

**Gestión de la Experiencia**

- ⦿ **Gestión operacional**
  - Gestión de calidad
  - Gestión continuidad
- ⦿ **Localidades prioritarias**
- ⦿ **Capex (inversiones)**
- ⦿ **Plan de Gestión de brechas de servicios**

**Gestión de la Percepción**

- ⦿ **Plan de Reputación**
- ⦿ **Plan de Relacionamiento**
- ⦿ **Plan de Sostenibilidad**
- ⦿ **Plan de Comunicaciones**

**Variables de Entorno**

- ⦿ **Tendencias de opinión e ideológicas**
- ⦿ **Entorno Político**
- ⦿ **Entorno Social**
- ⦿ **Entorno Económico**
- ⦿ **Entorno Ambiental: sequía**
- ⦿ **Eventos negativos en otras Sanitarias**
- ⦿ **Eventos negativos en otras Industrias**



La estrategia de servicio considera el desarrollo de un plan para diseñar e implementar un modelo de servicio que permita involucrar y movilizar a toda la compañía para ser referentes en la industria y alcanzar una satisfacción de clientes mayor o igual a 56 puntos netos de satisfacción. La meta al 2021 era de 47 puntos, y obtuvimos 49 puntos, registrando una tendencia al alza sostenida desde el segundo semestre del 2020.



En los próximos dos años, esperamos aumentar 6 puntos de satisfacción neta, mediante:

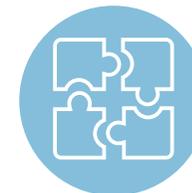
Las plataformas y canales digitales también son una pieza fundamental para alcanzar los objetivos propuestos. Son también una herramienta de apoyo para facilitar el acceso a más información, autoservicio e interacción. Durante los años de pandemia, los canales digitales han permitido complementar el servicio, ante la necesidad de cerrar oficinas presenciales, y potenciar la accesibilidad a nuestros clientes. Un ejemplo fue el desarrollo piloto de una Oficina 100% Virtual en Rancagua, la cual durante 7 meses atendió a 17.000 clientes con positivos resultados, así como el formato híbrido de atención presencial con ejecutivos de atención y ejecutivos virtuales. Esta experiencia en fase piloto es la base del desarrollo de nuestro nuevo formato de atención digital a implementar durante 2023. Adicionalmente activamos canales WhatsApp, chatbot, SMS de respuestas y avisos. A fines de 2022 contaremos con un nuevo sitio web de servicio integral con diseño inclusivo, multi-idioma, y total accesibilidad para tercera edad y personas con habilidades diferentes.



Habilitar un equipo transversal de embajadores de servicio.



Implementar el programa de involucramiento "En los Zapatos del Otro".



Involucrar a los contratistas en el modelo de servicio "Más Pro".



Diseñar e implementar un plan de comunicaciones internas con foco en los principios culturales.



Mejorar la experiencia de los clientes ante un corte de servicio con el "Plan de Trazabilidad del Corte".



Mejorar estándares e indicadores de calidad a través del Plan Comercial.



Mejorar indicadores operacionales y de comunidad con el Plan de Localidades Prioritarias.



Diseñar una propuesta de valor y modelo de atención para grandes clientes y clientes no regulados.



Implementar un nuevo modelo de operación de los centros de ayuda.



Implementar el Modelo de Gestión de Redes.



La gestión del servicio implica llevar un control permanente de los indicadores clave para focalizar las acciones de mejora. Dentro de los más relevantes son aquellos asociados a calidad y satisfacción.

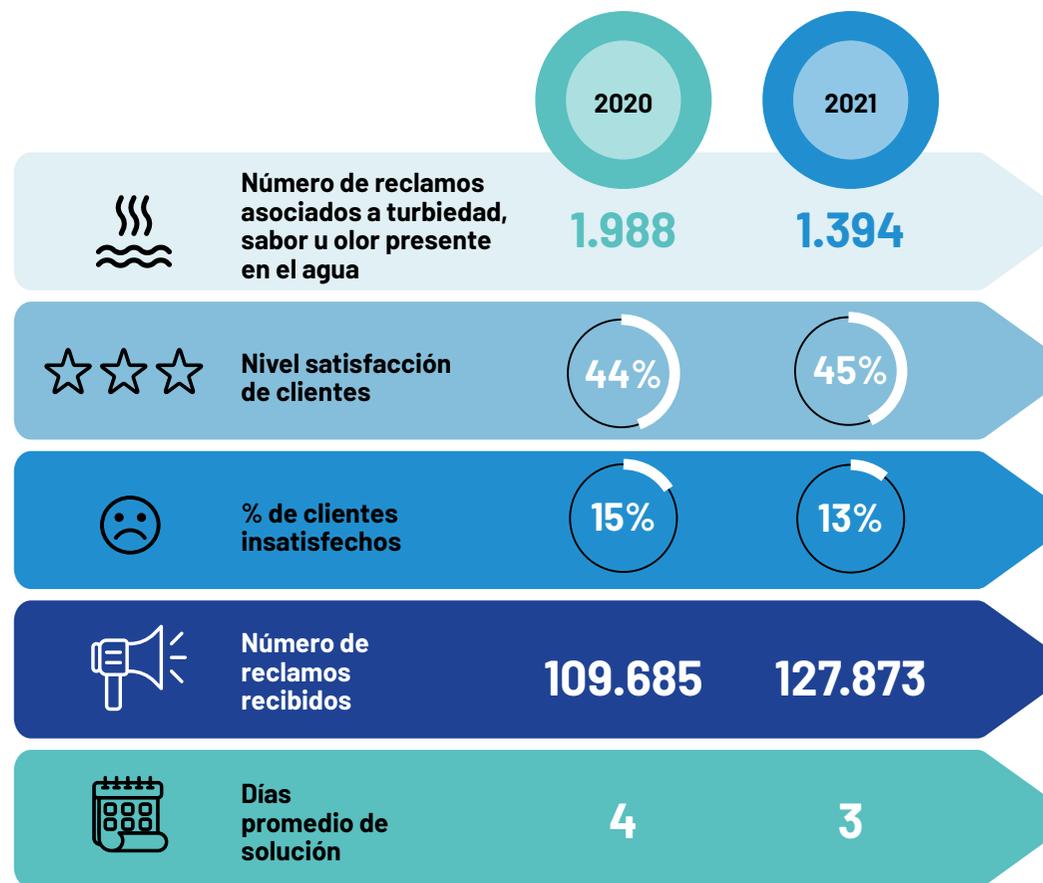
**Estudio Satisfacción global:** considera variables operativas, comerciales, de imagen y relacionamiento con las comunidades. Además, este estudio mide específicamente la satisfacción con el servicio versus el costo, satisfacción con la calidad y continuidad del agua potable y tasa de problemas.

**Encuestas Post Atención Redes:** mide la satisfacción de los clientes después de recibir un servicio de emergencia vinculado a redes.

**Encuestas Post Atención ATC:** mide la satisfacción de los clientes después de recibir una atención en oficinas.

**Estudio Satisfacción web:** mide la satisfacción de los clientes que utilizaron la web de la compañía.

**Estudio Satisfacción nuevos clientes:** mide la satisfacción de nuevos clientes con el proceso de factibilidad y proyectos.



## SERVICIO Y COMUNIDAD

En Essbio atendemos a 873.738 clientes directos, es decir, a más de 3.000.000 de personas y contamos con una estructura organizacional que tiene como objetivo asegurar un servicio confiable, seguro y cercano. La Gerencia de Clientes y Comunidades tiene la responsabilidad de gestionar los procesos comerciales necesarios para la entrega del servicio (medición, facturación, pagos, subsidios), así como los procesos asociados a la gestión de la experiencia, satisfacción del cliente y relacionamiento y comunicación con las comunidades. De esta forma, de la Gerencia de Clientes y Comunidades se desprende la Subgerencia de Gestión Comercial y de ésta, tres áreas con Jefaturas: Experiencia de Clientes, Relación con Comunidad y Comunicaciones.

La relación con las comunidades y sus representantes es fundamental para construir canales de comunicación expeditos y que permiten detectar áreas de mejora del servicio, no identificadas mediante los sistemas formales de reclamos o evaluación del servicio, así como identificar espacios de co-construcción de iniciativas en beneficios de las comunidades. Un ejemplo son el trabajo coordinado ante programas de subsidios de agua potable, comunicación de trabajos en terreno y emergencias. A esto se suma una agenda de iniciativas de educación, actividad deportiva y medio ambiente (más información en Capítulo 6).



## CLIENTES Y SUBSIDIOS

Al 2021 el 18,7% de los clientes de bajos ingresos de Essbio contaron con subsidio estatal para servicios sanitarios. Las vías de acceso a estos beneficios son el subsidio directo para consumo base de agua potable y alcantarillado de aguas servidas (Ley N° 18.778) y el programa de protección social para familias en situación de extrema pobreza "Chile Solidario". Estos mecanismos aportan desde un 35% y hasta la totalidad del gasto mensual en alcantarillado y agua potable con un consumo mensual de hasta 15 m<sup>3</sup> y abarca subsidios que van desde el 35% al 100% dependiendo de la situación de vulnerabilidad de los clientes.

### 2021



## Medición y facturación

La medición es un proceso central para asegurar una correcta facturación a los clientes. Para esto contamos con un equipo especializado de profesionales, laboratorios de control de calidad y un plan de renovación de medidores por vida útil y calidad de acuerdo a la normativa vigente.

Considerando a las personas que se acogieron a la Ley de Servicios Básicos de No Corte 21249, es posible afirmar que un 18,7% de clientes obtuvieron un 98% de subsidio.

### Número de medidores inteligentes

2020	2021
<b>Electromagnético:</b> 5.413	<b>Electromagnético:</b> 5.660
<b>Ultrasónico:</b> 4.092	<b>Ultrasónico:</b> 4.067
<b>Volumétrico Transmisión rf:</b> 2.383	<b>Volumétrico Transmisión rf:</b> 2.425
<b>Total:</b> 11.888	<b>Total:</b> 12.152



## 5.2 Optimización operacional

### — AGUA POTABLE DE CALIDAD

En Essbio contamos con 108 Plantas de producción de agua potable. El agua cruda se obtiene a través de captaciones que extraen el agua directamente desde distintos cauces superficiales, siendo las principales desde los ríos Cachapoal (abastecimiento de Rancagua), río Chillán (abastecimiento de Chillán) y río Biobío (abastecimiento de Concepción), así como también de los distintos acuíferos subterráneos de las localidades a las que prestamos servicios, mediante impulsiones mecánicas desde pozos profundos.

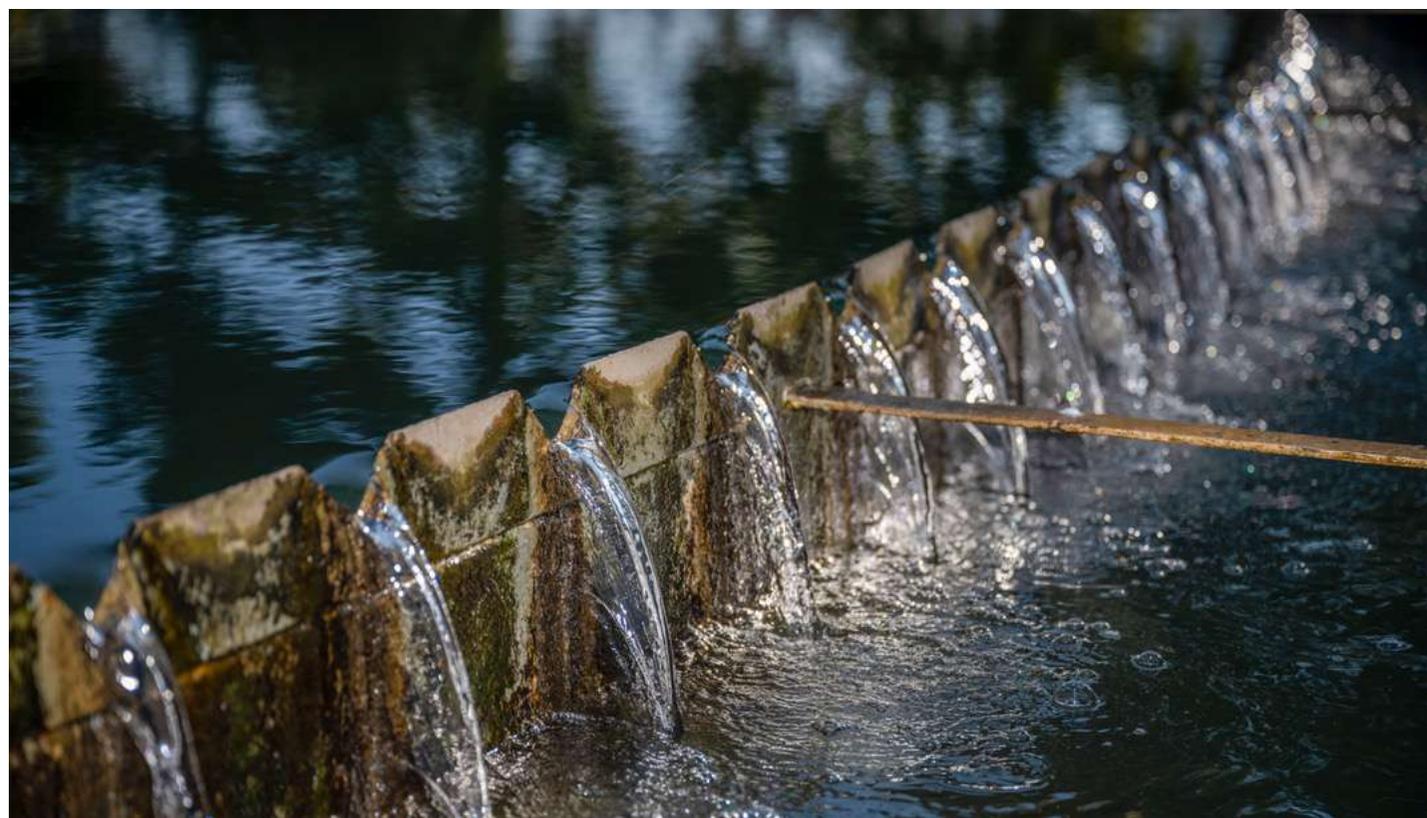
**Durante el año 2021 finalizamos obras de mejoramiento y ampliación de capacidad de agua potable en cinco localidades.**

Luego de su captación, y dependiendo de la calidad natural del agua, se determina el nivel de tratamiento que requiere para su potabilización y, consiguiente, propulsión a los estanques de distribución de las distintas ciudades. Luego es conducida a través de las redes a todos nuestros clientes.

En Essbio contamos con planes permanentes para realizar mantenimiento de los puntos de captación de cara

a asegurar continuidad y calidad. Durante el 2021, y a fin de mantener la funcionalidad y desempeño de los sistemas, realizamos mantenimiento a 31 fuentes subterráneas (pozos) para recuperar su productividad. En cuanto a fuentes superficiales, realizamos 46 actividades de mantenimiento tendientes a mantener la continuidad en la producción y evitar potenciales problemas asociados a calidad (olor y sabor).

Para poder cautelar la calidad de entrada y evitar episodios de contaminación de nuestras fuentes, instalamos sensores de medición de hidrocarburos con el fin de detectar de forma temprana eventuales contaminaciones y mantener la continuidad de los sistemas de producción. Asimismo, se han instalado boyas ultrasónicas en fuentes superficiales que mitigan la proliferación de algas nocivas para el consumo humano. Actualmente contamos con siete boyas ultrasónicas instaladas.



1.



El cambio climático ha favorecido la proliferación de algas en fuentes superficiales como ríos esteros lagunas. Estas podrían resultar dañinas para el consumo humano en caso de no controlarse. (Cianobacteria).

2.



Para ello, Essbio ha trabajado en un proyecto de boyas ultrasónicas, las que a través de ondas de ultrasonido abaten de manera eficiente estas algas. Tal es el caso de la boya instalada en la Laguna Quiñenco, en Coronel.

3.



**La boya es autoregurable según las condiciones de la fuente:** mide su turbiedad, clorofila y pigmentos que permiten identificar presencia de bacterias nocivas para la salud. Esta información es enviada a la central de operaciones de LG Sonic, quedando los datos disponibles para realizar evaluaciones constantes sobre las condiciones de la laguna.

## Beneficios



Desde su implementación, se ha logrado disminuir en un 38% la concentración de algas.



Es amigable con el medio ambiente, evitando reducir el uso de químicos o sustancias ajenas a la fuente, utilizadas para limpiar el agua.



El agua es captada de manera más limpia.



Permite mantener índices de captación de la fuente para la producción de agua potable.

Por otro lado, durante el año 2021 iniciamos la instalación de sensores de presión en redes y macro medidores en fuentes, plantas y estanques, proyecto que finalizará en el segundo semestre 2022. Este equipamiento transmitirá los datos en línea al centro de control operacional, permitiendo gestionar la producción de agua potable y anticipar fallas en la infraestructura, evitando y/o minimizando cortes, discontinuidades y problemas de presión que puedan impactar en la calidad y/o continuidad del servicio. El proyecto contempla la construcción de cámaras de hormigón armado y la instalación de un total de 223 macromedidores que permitirán cuantificar de manera más precisa el volumen producido en diferentes fuentes y plantas, así como el volumen distribuido a diferentes sectores de la red de agua potable. A su vez, instalaremos 45 sensores de presión para el monitoreo de las estaciones que controlan la presión de las redes, permitiendo monitorear su condición de operación y asegurar la calidad del servicio.



## CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En Essbio entendemos la importancia del servicio que prestamos. Es por esto que nos mueve lograr una cobertura universal de agua potable de forma continuada y en todas las zonas de concesión. Asimismo, trabajamos para que el agua que cada persona recibe en su casa sea de la calidad requerida, buscando siempre ceñirnos a los más altos estándares.

Para garantizar este suministro de agua de forma estable y sin cortes, la subgerencia de Gestión de Redes (Gerencia de Procesos y Soporte Operacional) realiza una minuciosa planificación que se materializa en el Modelo de Gestión Integral de Redes (GIR).

En el marco de este modelo, se han ejecutado planes para San Pedro de la Paz (2019), Chillán, Lota, Rancaagua, Chillán y Curanilahue (2021). Estos proyectos buscan implementar mejoras en términos de estándares de operación y mantenimiento de la red, siguiendo las mejores prácticas de la industria e introduciendo tecnología para el monitoreo y control de las variables operacionales. El plan consolida todas las iniciativas que impactan en el desempeño de las redes, para alinear los objetivos y generar sinergias. Durante el 2022 el plan se extenderá a Tomé, Hualqui, Florida y Concepción. Este modelo busca cumplir varios objetivos, gracias a constantes mejoras operacionales y un trabajo continuo de mantenimiento a las redes:



Disminuir la cantidad de clientes afectados por cortes



Mejorar la continuidad, reduciendo cantidad y duración de cortes



Reducir pérdidas de agua en las redes y mitigar el riesgo de escasez hídrica



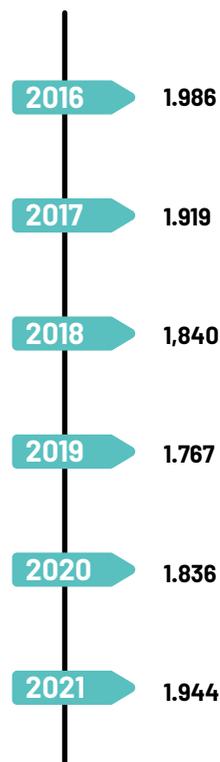
Garantizar la calidad del servicio en cuanto a presiones normativas



Para disminuir la cantidad de cortes, contamos con el Plan de Continuidad de Agua Potable desde el año 2014, lo que nos ha permitido disminuir en un 55% el número de clientes afectados y en un 86% los sectores con reiteración de cortes. Así, a través de un análisis detallado de causas, elaboramos planes de acción para solucionar la fuente del problema.

**El Plan de Continuidad de Agua Potable contempla sistemas de reparaciones sin corte, instalación de nuevas válvulas, gestión de presiones, control de aire en la red y optimización en la gestión de los cortes. Estas acciones han permitido reducir en un 39% las roturas por kilómetro de red, llevando a Essbio a valores dentro de los estándares recomendados internacionalmente. Durante el 2021 invertimos casi ochocientos millones de pesos en modificaciones a la sectorización de la red, instalación de válvulas, interconexiones y reemplazos de redes.**

**Evolución de cortes no programados:**

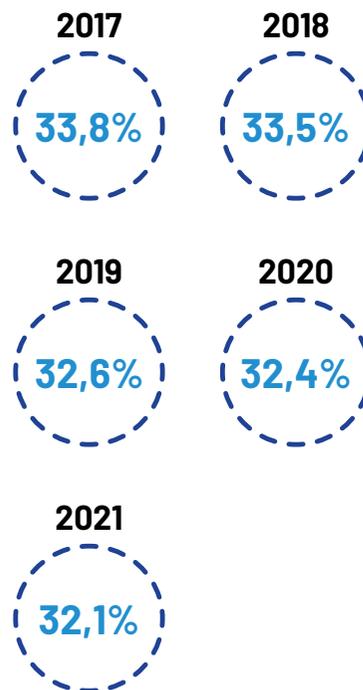


## REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

Para reducir las pérdidas de agua, elaboramos el Plan de Reducción de Pérdidas, enfocado en disminuir pérdidas reales además de consolidar bajo una estrategia común las pérdidas comerciales y los consumos propios y autorizados. La implementación de este plan ha sido un proceso complejo, de largo plazo, que ha requerido una mirada holística del transporte de agua en cada localidad, donde se realiza un estudio, levantamiento en terreno y modelamiento hidráulico detallado. Comenzamos con las grandes localidades en el 2019, y durante el 2021 incorporamos localidades más pequeñas con condición de riesgo especial. La implementación de estas acciones ha implicado modificaciones en la red, gestión activa de las presiones de servicio, construcción y optimización de válvulas reguladoras de presión (VRP), así como campañas masivas de detección y reparación de fugas, entre otras.

Además, en fuentes, plantas y estanques, se inició el 2021 con la instalación de 223 macromedidores que permitirán un mejor control del volumen de agua suministrado por sectores y gestionar de mejor manera el balance entre la producción y el consumo. Asimismo, con la instalación de sensores de presión se ha logrado mantener el nivel de puntos críticos de presión con incumplimientos, al tiempo que se han desarrollado proyectos de inversión o sectorización específicos para mejorar cada uno.

### Resultados del Plan de Reducción de Pérdidas



Centrality: Plataforma de gestión de órdenes y control de recursos para el mantenimiento de redes que permite un mayor control y agilidad en la gestión de los equipos desplegados en terreno. También ejecutamos un modelo de mantenimiento predictivo en la planta La Mochita (la más grande de la compañía) mediante la instalación de sensores que miden parámetros de sus bombas y el estado de los equipos.



Georadar en terreno, cuyo objetivo es catastrar con mayor certeza la ubicación y posición de la infraestructura subterránea (matrices, colectores, cámaras, válvulas, etc.) y así ejecutar las excavaciones e intervenciones de forma más eficiente y con menor impacto.

Otros proyectos operacionales realizados durante el 2021 y que generaron un impacto positivo en el servicio ofrecido son:

- Actualización de red de puntos de control de presión en modelos hidráulicos para 100% de la red de agua potable de las regiones Bio-bío y Ñuble. Durante el 2022 se realizará en la región de O'Higgins.
- Finalización de estudio NEP (nivel económico de pérdidas), en su primera versión Top-Down, lo que permitirá definir las líneas de acción, objetivos y prioridades del plan de reducción de pérdidas de agua en las redes, para los próximos años.
- Utilización de tecnología de detección de fugas mediante gases trazadores en Curanilahue y Quirihue, que permite un mayor nivel de precisión que los métodos acústicos tradicionales.

## RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS

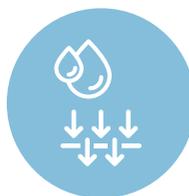
Por medio de las operaciones de recolección y tratamiento de aguas servidas, en Essbio contamos con 72 plantas de tratamiento para devolver el agua al medio ambiente (cursos receptores y mar) en condiciones de calidad que aseguran el cumplimiento normativo (DS 90/2000 y parámetros RCA). Es así como el año 2021 se trataron un total de 179 millones de metros cúbicos de aguas servidas.



Con el fin de mejorar los procesos de tratamiento y asegurando la continuidad del servicio, pusimos en marcha un Plan de Detección de Infiltraciones, el cual permite identificar la incorporación de aguas lluvia, descargas ilegales o ingreso de napas subterráneas a la red de recolección. Estos caudales indebidos pueden comprometer la continuidad del servicio al sobrepasar la capacidad de la red de recolección. Mediante este Plan fue posible detectar 53 puntos de infiltración durante el 2021 en las localidades de Doñihue, Coltauco y San Ignacio.

Por otro lado, durante el 2021 continuamos con la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de Colectores, que consiste en realizar el lavado de más de 350 kilómetros de tuberías de aguas servidas al año. En el mismo periodo realizamos más de 246 reparaciones, utilizando cámaras de video para evitar roturas de pavimento o afectación en la continuidad del servicio.

Por último, hemos implementado un innovador sistema de fiscalización de residuos líquidos ilícitos que ingresan a los sistemas de recolección y que afectan el funcionamiento de las plantas de tratamiento. Contamos con sistemas portátiles que pueden medir en línea parámetros de calidad en distintos puntos de la red o en los emisores, generando alertas en tiempo real para la fiscalización formal y/o gestión de las actividades.



#### Plan de Detección de Infiltraciones

Se detectaron 53 puntos de infiltración durante el 2021



#### Plan de Mantenimiento Preventivo de Colectores

Más de 246 reparaciones utilizando cámaras de video inspección en 2021.

**Durante el año 2021, en Essbio nos adjudicamos un cofinanciamiento CORFO en conjunto con Inacap, para el desarrollo de herramientas y métodos de sonorización y analítica para el mantenimiento predictivo, lo que será desarrollado a partir del año 2022.**





## 5.3 Acceso universal al agua: caudal vital y seguro de cesantía

En Essbio, alineados con el ODS 6 que busca garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento, durante el año 2019 comenzamos con el proyecto piloto: Caudal Vital, cuyo objetivo es diseñar un sistema que permita asegurar un acceso mínimo a agua potable, a pesar de la situación de corte, con una apertura de 5 a 6 metros cúbicos al mes.

Actualmente el proyecto se encuentra en estudio en la asociación gremial de sanitarias, donde se está evaluando el sistema de cauda vital implementado en países como Portugal, España, Italia, Reino Unido, Francia, Hungría, Suiza y Australia, entre otros. Luego

el proyecto se presentará a la Superintendencia para asegurar su cumplimiento normativo.

Otro proyecto en carpeta es el de **Seguro de Cesantía**, que tiene por finalidad entregar facilidades a aquellos clientes sin deuda y en situación de cesantía reciente, evaluando legal y comercialmente un producto que pueda apoyarlos.

Con estas y otras acciones descritas a lo largo del presente Reporte, buscamos asegurar el acceso universal al agua con el involucramiento y colaboración de actores privados, públicos y de la sociedad civil.



# 06

**Valor  
Social**

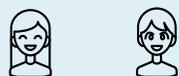


# 6.1 Colaboradores y colaboradoras

## PRINCIPALES CIFRAS

Dotación

Trabajadores por tipo de contrato



Contrato Indefinido	241	725
Contrato a Plazo Fijo	13	40

Trabajadores por tipo jornada

Jornada Completa	254	751
Jornada Parcial	-	14

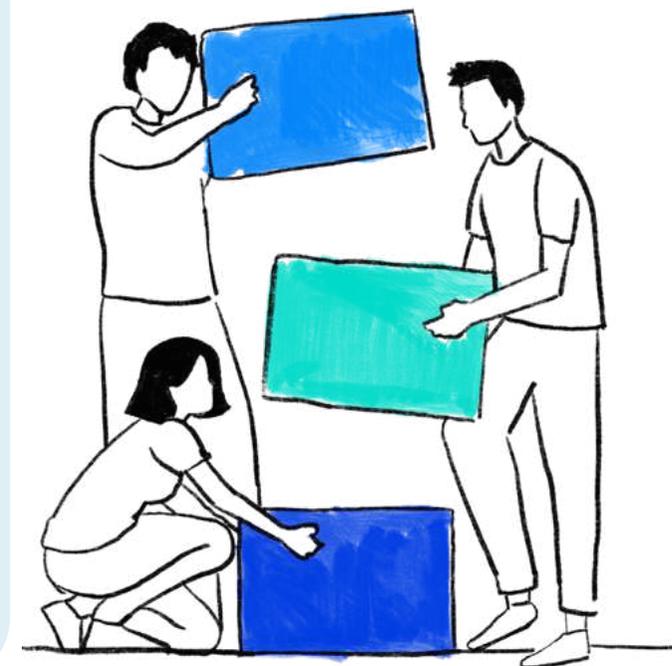
Dotación por cargo



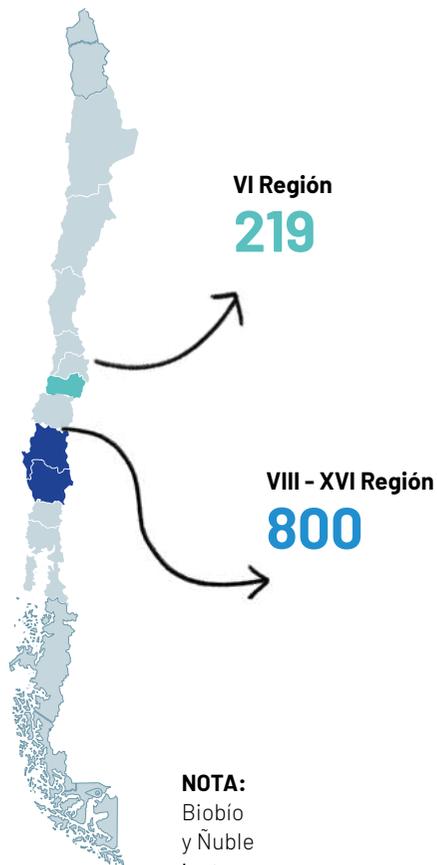
Ejecutivos (gerentes - subgerentes)	4	36
Jefaturas, profesionales o encargados	187	446
Trabajadores en general	63	283
Total	254	765

Dotación por nacionalidad

Número de trabajadores Nacionales	251	754
Número de trabajadores Extranjeros	3	11



### Dotación por región



### Dotación por antigüedad



### Antigüedad promedio



### Sindicatos

Durante 2021, llevamos a cabo negociaciones con los distintos sindicatos que tuvieron resultados sumamente positivos en la medida que fue posible avanzar de manera anticipada a la legislación, como, por ejemplo, la nivelación de sueldo base a 500 mil pesos.



### Sindicatos (102-41)



### Personas en Situación de Discapacidad (PsD)

Número de trabajadores en situación de discapacidad



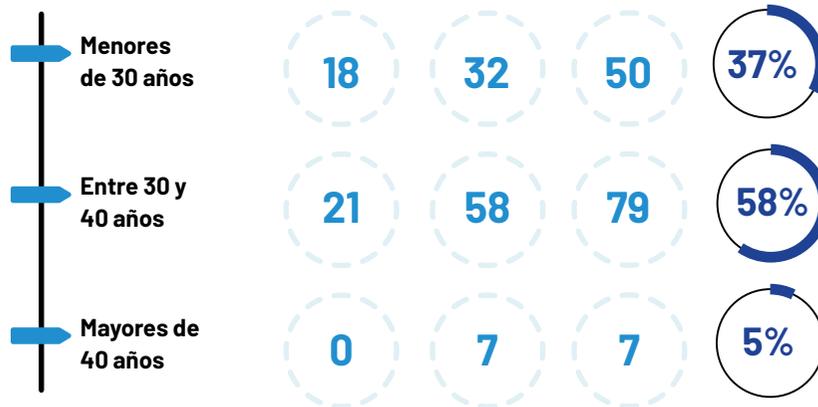


### Dotación total de Essbio por Edad



**Total :1.019**

### Dotación por Edad de contratos el 2021



**Total de contrataciones :** 39      97      136

**Número total de vacantes:** 25      83

**Numero de vacantes llenadas internamente:** 11      23

### Tasa de rotación



El año 2021 logramos satisfacer las necesidades de dotación estructural de la compañía, en un escenario de mayor rotación y complejidad del mercado laboral, producto de la contingencia sanitaria.

## PRINCIPALES CIFRAS

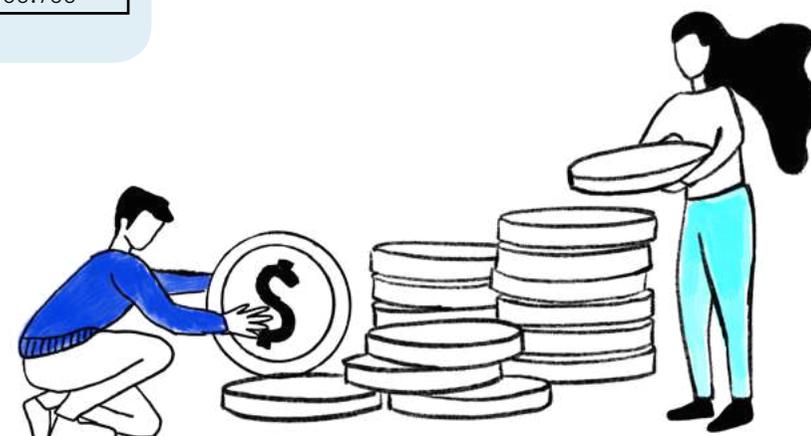
### Remuneraciones

#### Indique

	Hombres	Mujeres
Salario Inicial Empresa	337.000	337.000
Salario Mínimo País	337.000	337.000
Relación Salario Empresa y país	1	1

#### Brecha salarial por cargo

	Hombres		Mujeres	
	Total	Promedio	Total	Promedio
Ejecutivo Gerentes	102.040.045	11.337.783	Confidencial	Confidencial
Ejecutivo Subgerentes	118.411.159	4.385.598	Confidencial	Confidencial
Profesionales y jefaturas	542.832.023	1.217.112	225.606.731	1.206.453
Otros Estamentos	118.974.645	420.405	28.966.630	459.788



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

En Essbio ponemos especial foco en la calidad de nuestro equipo de trabajo, asegurando su bienestar, desarrollo y un ambiente libre de discriminación. En línea con estas temáticas, durante el 2021 iniciamos un trabajo de transformación cultural que facilite el alcance de nuestros objetivos, impactando también nuestros procesos en términos de responsabilidad y rendición de cuentas. A esto se suma el desarrollo de una nueva propuesta de valor al empleado (PVE), en la cual buscamos incorporar elementos diferenciadores en ámbitos como compensaciones, beneficios y contribución social. También relevamos lo crucial de nuestra labor como servicio esencial, en términos de sostenibilidad, como una forma de conectar con los intereses de las y los profesionales más jóvenes. En Essbio queremos distinguirnos como una organización que brinda un espacio atractivo de trabajo, a la que los profesionales desean postular y donde las y los colaboradores están contentos de permanecer.

Asociado al desarrollo del capital humano, contamos con un modelo de desempeño que busca evaluar competencias que han sido previamente definidas y que está estandarizado a través del modelo Rankmi que elimina todo tipo de sesgo (género, nacionalidad, edad, estado de salud, situación de discapacidad, etc). Luego de la evaluación, se procede a una fase de retroalimentación que a su vez habilita la elaboración de planes de acción en función de los elementos que obtuvieron una baja

evaluación. Durante el año 2021 nos alegra destacar que evidenciamos un cumplimiento por sobre lo esperado, sumado a que evaluamos tanto a profesionales como otros ejecutivos, lo cual va en directo beneficio de nuestro interés por construir espacios de trabajo meritocráticos, en los que se valoran las distintas competencias y conocimientos de cada colaborador.

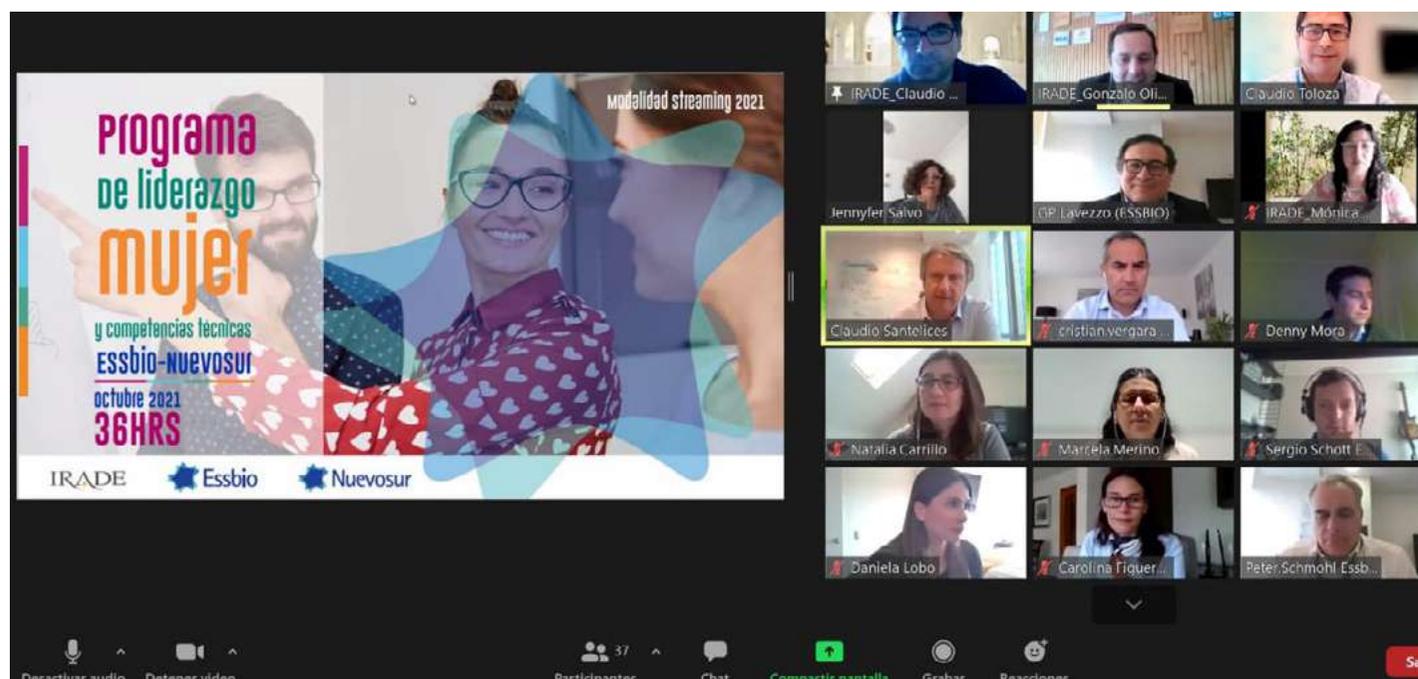
Por otra parte, la evaluación de desempeño nos permite visibilizar e identificar a aquellas colaboradoras con potencial, datos que son facilitados al departamento de equidad de género a fin de promover la formación continua y el posicionamiento de mujeres líderes al interior de Essbio.

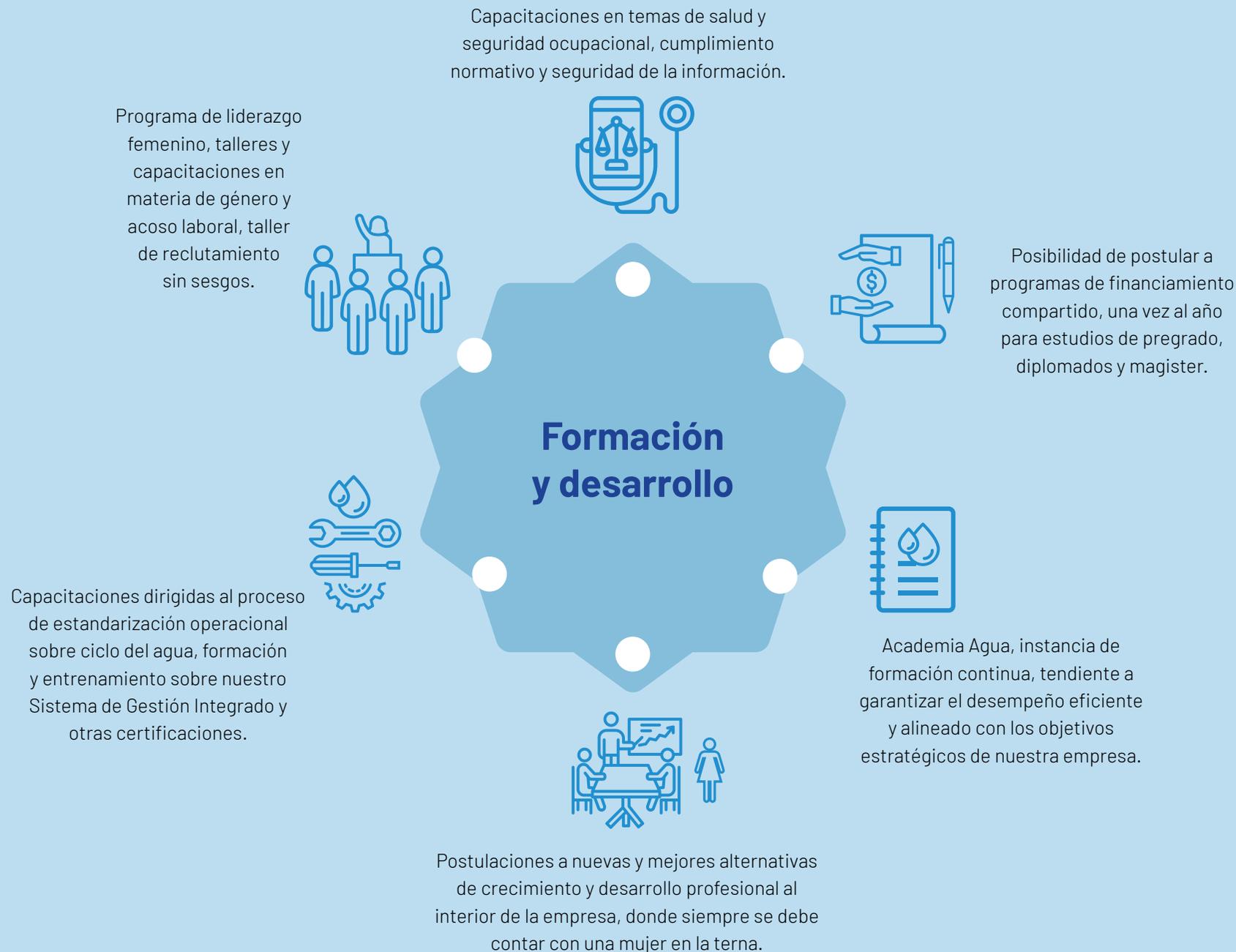
### Evaluación de desempeño

**Porcentaje de colaboradores que reciben evaluación de desempeño**

	Hombre	Mujer	Total
<b>Gerentes</b>	100%	100%	100%
<b>Subgerentes</b>	100%	100%	100%
<b>Otros profesionales</b>	100%	100%	100%

Asimismo, para asegurar el desarrollo de nuestro equipo de trabajo, entregamos una variada gama de capacitaciones en diversos tópicos, tanto del ámbito operacional como en temáticas de género, apuntando a la formación integral de las personas.





Presentamos a continuación datos relevantes en materia de formación de nuestras y nuestros colaboradores:

### Horas de formación por cargo

	Mujeres	Hombres	Media Mujeres	Media hombres
Ejecutivos	116,0	740,2	29,0	20,6
Profesionales y técnicos	5354,9	9358,3	28,6	21,0
Otros trabajadores	683,5	4871,0	10,8	17,2
Total	6154,4	14969,5	24,2	19,6

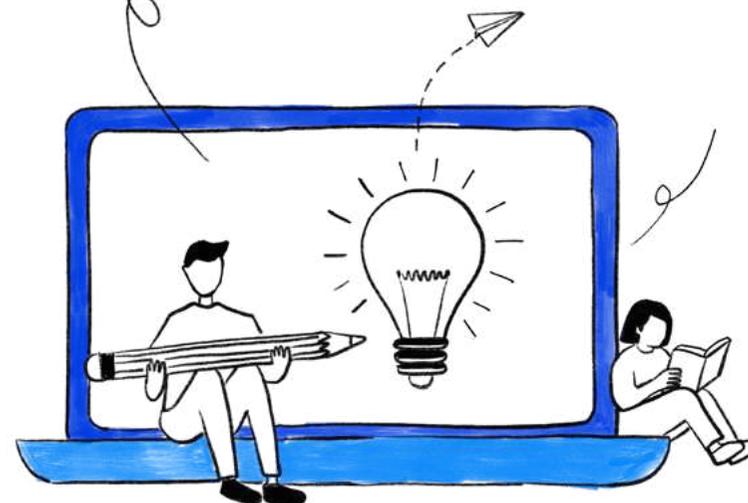
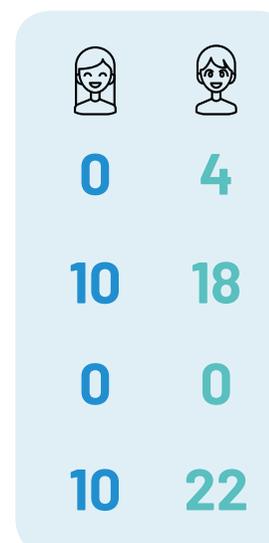
### Número de trabajadores formados

	Mujeres	Hombres
Ejecutivos	6	38
Profesionales y técnicos	203	466
Otros trabajadores	67	309
Total	276	813

### Número de trabajadores que cambiaron de puesto



### Movimientos de cargos

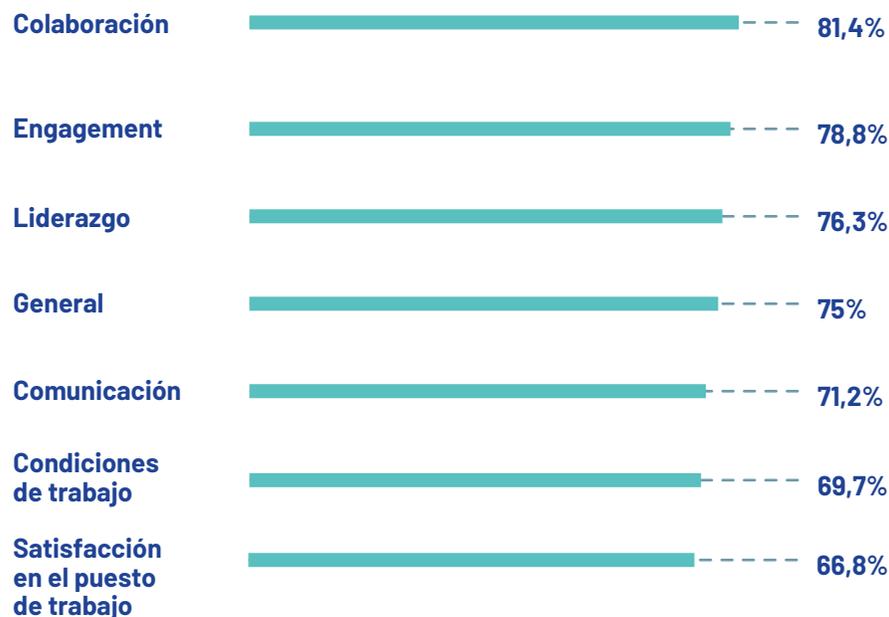


## CALIDAD DE VIDA, BIENESTAR Y BENEFICIOS

En Essbio buscamos aportar activamente a la calidad de vida de las y los colaboradores, entregando una experiencia laboral, que coloca en el centro su cuidado. Estamos convencidos de que el bienestar de las personas es un activo indispensable para generar buenas dinámicas de trabajo, lo que consecuencia contribuye, al buen funcionamiento de nuestra organización.

Durante 2021, llevamos a cabo a nuestra encuesta de clima organizacional, estudio que nos permite conocer nuestras fortalezas, y aquellas brechas en las que debemos seguir trabajando. A continuación, presentamos los resultados más relevantes de este estudio.

### Resultados por dimensiones



Las dimensiones de clima que obtuvieron bajos resultados en comparación al año anterior fueron abordadas con planes de acción, tales como la definición de horarios de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, el programa de calidad de vida y celebración de fechas especiales, cursos para personas con teletrabajo y taller para jefaturas con equipos remotos.



A continuación, presentamos las principales medidas y beneficios dirigidos a las y los colaboradores en diversos ámbitos, entre ellos: familia, salud y vida sana, flexibilidad horaria, diversidad e inclusión, reconocimientos y celebraciones, entre otros.

## FAMILIA

🕒 **Postnatal Progresivo (adicional a la ley):** las madres que vuelven de su postnatal, se incorporan de manera progresiva a sus funciones, con jornadas de trabajo reducidas durante tres meses, así el primer mes trabajan hasta las 14:00, el segundo mes hasta las 15:00 y el tercer mes hasta las 16:00.

🕒 **Postnatal masculino y salida anticipada nuevos padres:** durante el primer mes de nacido el hijo o hija o adopción, los padres tienen el beneficio de postnatal de una semana adicional a lo establecido por ley y salida anticipada a las 15 horas por tres semanas. En el caso de trabajadores que cumplen turnos, el beneficio es la salida anticipada por tres horas y media.

🕒 **Sala cuna flexible:** los madres y padres pueden elegir la sala cuna del niño o niña, además, tienen la alternativa de optar a un bono para contratar el cuidado en reemplazo de la sala cuna.

🕒 **Permiso para actividades relevantes:** permiso necesario para asistir a actividades donde se requiera del papá o de la mamá en el colegio, temas familiares, visitas al médico, etc. Lo anterior, incluye a personas solteras que deben acompañar a familiares adultos mayores.

## SALUD Y VIDA SANA

🕒 **Prestaciones médicas y de salud:** algunos ejemplos son el Programa de Salud Integral con exámenes médicos específicos, Seguro de Salud y Dental Complementario, atención psicológica gratuita, etc.

🕒 **Salas de Ejercicio:** la compañía ha facilitado distintas dependencias internas para ser implementadas con máquinas de ejercicio para los colaboradores y colaboradoras.

🕒 **Licencia médica con anticipo de subsidio:** cuando los trabajadores y trabajadoras tienen licencia médica se paga un anticipo del subsidio médico, y luego se gestiona la devolución.

🕒 **Subsidio tres primeros días:** se subsidian los tres primeros días que las Isapres y Fonasa no pagan.

🕒 **Subsidio sin tope:** para quienes están por sobre el tope, la empresa subsidia la diferencia entre el tope y el sueldo real en caso de licencia médica.

🕒 **Seguro de vida e invalidez:** beneficio que aplica frente al fallecimiento por muerte natural o accidental de un colaborador o colaboradora, su cónyuge e hijo o hija registrados como cargas legales. El seguro incluye el beneficio en casos de invalidez total y permanente a dos tercios.

🕒 **Corporación de Bienestar:** beneficios exclusivos como bonificaciones médicas adicionales, becas, asignaciones, préstamos, apoyo social, talleres, operativos y convenios.



## FLEXIBILIDAD HORARIA

⊙ **Permiso en la víspera de Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo:** permiso con goce de sueldo las tardes de los días vísperas del 18 de septiembre, 25 de diciembre y 1 de enero de cada año.

⊙ **Horario flexible en temporada de vacaciones:** Entre los meses de diciembre y febrero, y en julio quienes no cumplen con turno se pueden retirar dos horas y media antes de la salida normal.

⊙ **Combo de vacaciones - Chao Jefe:** beneficio que aplica cuando existen días festivos en medio de la semana (con excepción de julio), cuando el trabajador o trabajadora solicita tres o más días de vacaciones, se regala un día adicional.

⊙ **Tarde libre del cumpleaños:** la tarde se toma el día que corresponde a excepción de quienes trabajan con turnos, donde en caso de no poder tomar la tarde libre por motivo de fuerza mayor en el trabajo, lo pueden hacer dentro del mes del cumpleaños.

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

⊙ **Apoyo para colaboradores y colaboradoras con discapacidad:** entrega de bono anual y cinco días de permiso al año para trámites médicos.

⊙ **Asesoría para la Jubilación:** entrega de asesoría profesional en terreno, acompañamiento para la realización de trámites de jubilación y beneficios post retiro (salud para sus cargas e indemnizaciones voluntarias).

## OTROS BENEFICIOS

- Bono vacaciones para colaboradores sindicalizados.
- Bono de Productividad.
- Reajuste salarial por IPC cada cuatro meses.
- Comité de compensaciones (revisión de las remuneraciones una vez al año)
- Celebraciones fiestas patrias.
- Regalos de navidad para niños y niñas hasta los 12 años.
- Reconocimiento por antigüedad, a partir de los 5 años de trayectoria en la empresa.



## SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

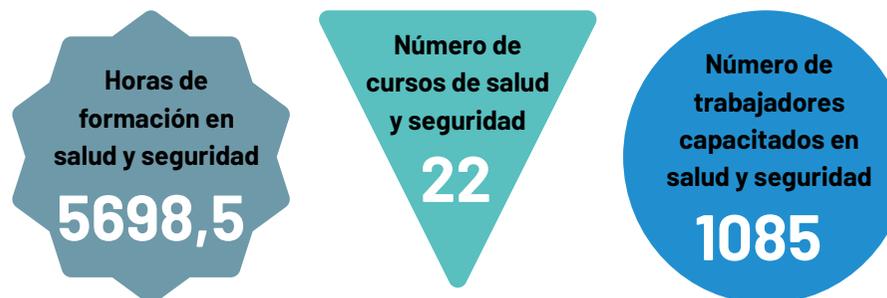
En Essbio seguimos fortaleciendo los aprendizajes y medidas adoptadas durante 2020 para hacer frente a la pandemia y poder continuar resguardando la salud de nuestro equipo. El trabajo realizado dio buenos resultados ya que no presentamos ningún caso al interior de la compañía. Esto también se debe al constante apoyo entregado por la Asociación Chilena de Seguridad.

Otro logro relevante del año fue la certificación de la norma ISO 45. 001 sobre Sistemas de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (OHSMS), donde la activa participación de nuestro equipo de trabajo, con su experiencia y conocimientos, fue fundamental en la elaboración de matrices de riesgos asociadas a la compañía. Como resultado de estos esfuerzos en noviembre del 2021 logramos la certificación de toda nuestra compañía. (GRI 403-4) Por otro lado, en conjunto con el Área de Gestión de Riesgo, comenzamos con el proceso de certificación de la Trinorma con estándares más exigentes en materia de calidad, medioambiente, seguridad, eficiencia energética y equidad de género al interior de la compañía. Las acciones preparatorias involucraron capacitaciones a 30 profesionales de diferentes áreas, además de diversos procesos de auditoría.

Asimismo, continuamos capacitando en nuestro Sistema de Gestión Integrado, trabajando participa-

tivamente en la preparación de planes de emergencia, ejercicios de simulacro, notificación de peligros o riesgos al Departamento de Prevención y Comités Paritarios. Otras capacitaciones realizadas durante 2021 en materia de seguridad y salud ocupacional

fueron conexión y desconexión cilindros y contenedor gas cloro, control y emergencia gas cloro, espacios confinados, taller para el autocuidado y estrés, salud mental, conocimiento Covid-19, uso de manejo de extintores, etc.



**Con el fin de cuidar la salud y seguridad de nuestras empresas contratistas, durante el 2021 actualizamos el Reglamento Especial, además de incorporar planes de prevención personalizados que atienden a las particularidades del trabajo que desarrollan.**



Número de actividades de identificación de riesgo



Trabajadores participantes en actividades de identificación de riesgo



### Objetivos del Comité Paritario:

Asesorar e instruir sobre la correcta utilización de los elementos de protección personal

Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención higiene y seguridad

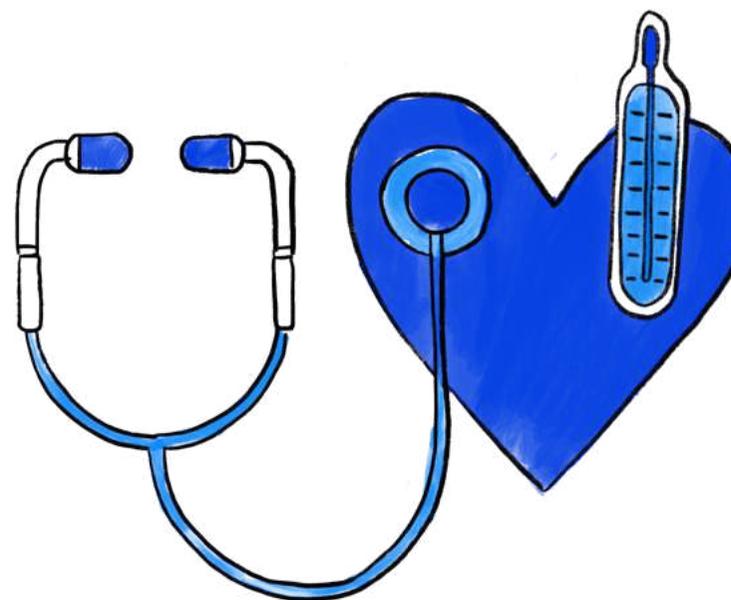
Investigar las causas de los accidentes laborales y enfermedades profesionales

Indicar medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales

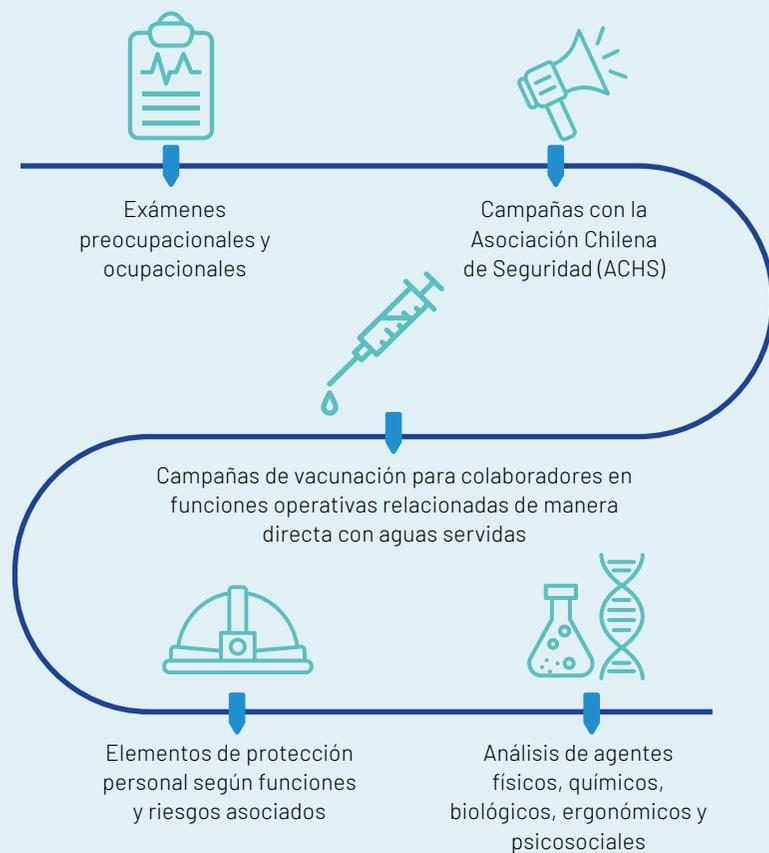
Cumplir con las demás funciones y misiones encomendadas por el organismo administrador

### Sistema de salud y seguridad

	Número de trabajadores directos	% de trabajadores directos en relación a la dotación total
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral	1001	100%
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado internamente	1001	100%
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado externamente	1001	100%



**Otras actividades que velan por la salud y seguridad:**



Accidentes	Número de casos
Fallecimiento por accidente laboral	0
Accidente laboral con tiempo perdido	8
Total días perdidos por accidentes	66
Número de horas trabajadas	2.196.757

**En Essbio nos preocupamos por identificar las causas de accidentes laborales con consecuencias significativas, que se traducen en días perdidos producto de lesiones, para así poder implementar planes de prevención. Los accidentes más frecuentes son vehiculares (11%), caídas de distinto nivel (55%) y atrapamiento (11%).**

De cara al año 2022 tenemos el desafío de disminuir la tasa de accidentes, para lo cual implementaremos el Programa de Prevención diseñado en el presente ejercicio y cuyo foco está en desarrollar y promover una cultura de trabajo orientada a la prevención de riesgos.

Además, actualmente realizamos una serie de acciones para mitigar las principales causas de accidentes, por ejemplo, asociado a la conducción de vehículos reforzamos la conducta defensiva, controlamos la velocidad por GPS y verificamos la apropiada mantención de la flota. En el caso de las caídas a distinto nivel, se realizan exámenes de altura, procedimiento de uso de escala, difusión y análisis del evento y la tarea, además de asegurar la mantención del puente grúa. Respecto a los accidentes de atrapamiento verificamos el entorno, el estado del terreno, los grilletes y cadenas instalados en los pozos y bombas de aguas servidas.

Enfermedades laborales	Número de casos
Fallecimiento por enfermedad laboral	0
Enfermedades laborales	1
Días perdidos por enfermedad laboral	17

## Nos enorgullece afirmar que durante el 2021 solamente se declaró una enfermedad profesional.

### ► EQUIDAD DE GÉNERO, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Essbio tenemos el firme propósito de posicionarnos como una empresa que promueve el desarrollo y la participación igualitaria en todo su quehacer, gestionando activamente políticas y acciones que reflejen esta declaración.

Durante el 2019 comenzamos la implementación del sistema de igualdad de género (Norma Chilena 3262-2012 de Igualdad de Género y Conciliación), certificando cuadro de nuestras plantas e integrándolo en nuestra estrategia corporativa. En 2020 y 2021 certificamos tres instalaciones más, lo que comenzó a dar cuenta de cambios más concretos en nuestra cultura. Y durante el 2021 fue posible incluir el enfoque en procesos y procedimientos de la compañía, aumentando el nivel de conocimiento sobre estos temas a nivel general, y logrando una auditoría exitosa de la certificación de la norma por medio de Applus+ Certification.

En esta misma línea, durante el 2020 recibimos el sello Iguala-Conciliación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y durante el 2021 recibimos la visita de la ministra a la planta La Mochita para la entrega oficial del sello. También hemos trabajado con ONU Mujeres, quienes nos han invitado a ser expositores y contar sobre nuestras buenas prácticas en temáticas de género a nivel nacional y regional. Además, realizamos la conmemoración del Día Internacional de la Mujer y participamos en el índice de equidad de género de Prohumana.

Otros aspectos a destacar fue el taller realizado por el área de Reclutamiento y Selección sobre sesgos en entrevistas laborales para jefaturas. También aumentamos la participación de mujeres en el programa de Financiamiento Compartido para estudios de pre y posgrado, y desarrollamos el programa Liderazgo Mujer y Competencias Técnicas.

Un programa relevante que busca impactar a la comunidad mediante la inserción de mujeres en ámbitos profesionales tradicionalmente masculinos es el de Mujeres Gasfiter. Junto a Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, esta iniciativa consiste en tres cursos para cada una de las regiones donde nos encontramos presentes. Este año, capacitamos a 45 mujeres en cursos básicos de gasfitería, en modalidad híbrida.



Por otro lado, abordamos el tema del acoso sexual y laboral mediante dos campañas de sensibilización, acorde con las directrices que dicta la Norma 3262, las que fueron evaluadas con excelentes resultados.

Con el fin de ahondar en la equidad entre hombres y mujeres, promovemos activamente la corresponsabilidad parental y el rol del hombre en lo privado mediante campañas de sensibilización sobre conciliación y la realización de dos conversatorios sobre nuevas masculinidades que contaron con la participación de más de 60 personas. También ofrecemos beneficios concretos que incentiven a los hombres a tomar un papel más activo en su rol parental y doméstico, como una semana adicional al postnatal masculino y tres semanas de salida anticipada.

Además, como mencionamos anteriormente, contamos con un Postnatal Progresivo que permite a las madres, que vuelven de su post natal, incorporarse gradualmente a sus funciones laborales.

**Estamos orgullosos de que no se presentó ningún caso asociado a discriminación de género, lo que de alguna manera refleja el trabajo que hemos realizado en este ámbito.**

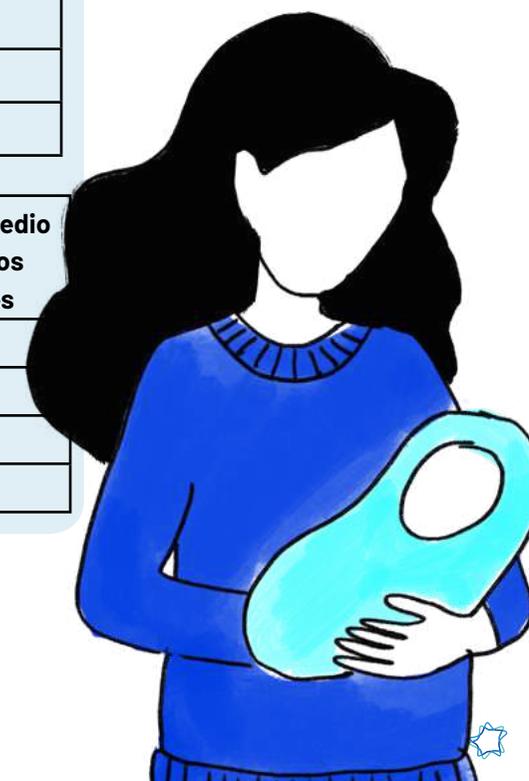
### Permiso parental

	Número de Madres	Número de Padres
Ejecutivos	0	0
Profesionales y técnicos	10	0
Otros trabajadores	1	0
Total	11	0

### Uso de licencia por maternidad

	Cargo	Mujeres que se tomaron la licencia	Días promedio utilizados mujeres
Descanso prenatal	Ejecutivos	0	0
	Profesionales y técnicos	8	29
	Otros trabajadores	1	39
	Total	9	68

	Cargo	Mujeres que se tomaron la licencia	Días promedio utilizados mujeres
Descanso postnatal	Ejecutivos	0	0
	Profesionales y técnicos	10	202
	Otros trabajadores	1	73
	Total	11	275

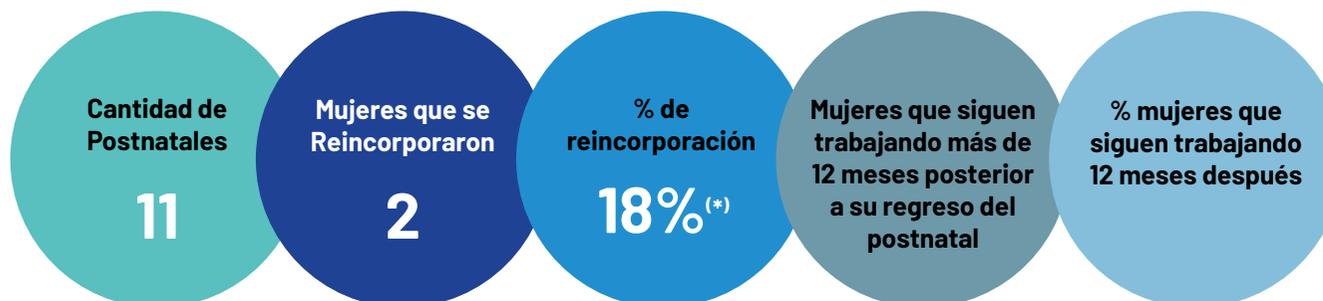


### Uso de licencia de paternidad

	Cargo	Hombres que se tomaron la licencia	Días promedio utilizados hombres
Licencia postnatal	Ejecutivos	0	0
	Profesionales y técnicos	8	8
	Otros trabajadores	5	6,6
	Total	13	

Nuestro desafío para el 2022 será continuar trabajando arduamente para profundizar la transformación cultural en equidad de género al interior de Essbio. Además, queremos seguir enriqueciendo nuestro trabajo en materia de diversidad, incorporando nuevas temáticas a desarrollar, entre ellas, la inclusión de personas con discapacidad. Estamos seguro de lograremos importantes resultados en estas materias sociales ya que existe plena conciencia y disposición institucional para abordar los desafíos que presenta la inclusión a nivel global.

### Reincorporación después de la maternidad (solo mujeres)



(\*) Las demás mujeres siguen con licencia.



# 6.2 Valor compartido

## Inversión comunitaria

	2020	2021
<b>Inversión social (MM)</b>	<b>288.720.799</b>	<b>322.432.848</b>
<b>Número de programas sociales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Regiones beneficiadas con programas sociales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

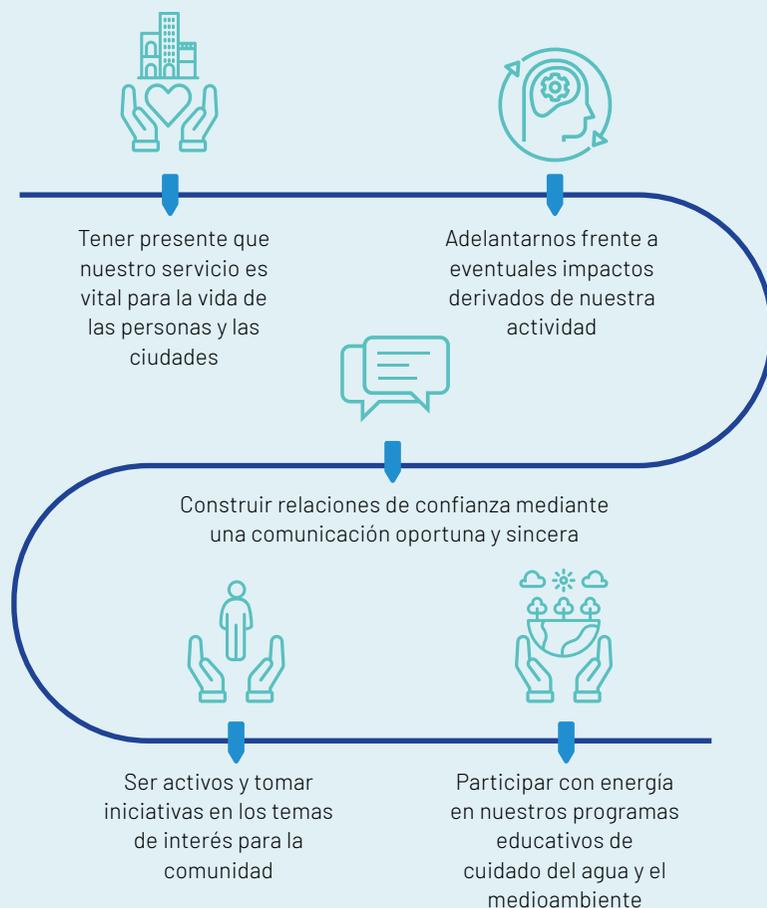


## ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y RELACIONAMIENTO

Para Essbio las personas que atendemos y las comunidades con las que nos relacionamos son un mismo y gran grupo. Dada la magnitud del territorio en el que operamos y los eventuales impactos asociados, la relación que mantenemos con nuestros vecinos y organizaciones territoriales son prioritarias.

Esta vinculación la realizamos principalmente por medio de la Subgerencia de Relación con la Comunidad, la cual depende de la Gerencia de Clientes y Comunidades, y que tiene por objetivo mantener un vínculo cercano con los millones de personas presentes en el territorio que abastecemos en 89 localidades.





Para realizar las labores de relacionamiento comunitario, contamos con un equipo de tres coordinadores (uno por Región) y una Jefa de Departamento, que mantienen un vínculo directo con el Gerente Regional y los Subgerentes Zonales. Las principales tareas del equipo de Comunidades son diseñar e implementar estrategias de relación con las comunidades, mantener una relación permanente con las directivas de las uniones comunales y Juntas de Vecinos, capacitar a colaboradores de las distintas áreas de la compañía en cuanto a la necesidad de fortalecer la relación con la comunidad, comunicar a la comunidad directamente o a través de terceros las obras que la compañía realiza, proveer de información al equipo central y apoyo para la implementación de los programas.

## PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS Y GOBERNANZA DE RELACIONAMIENTO

El relacionamiento con nuestros grupos de interés es una prioridad para nuestra compañía. Es así como el año 2015 realizamos un ejercicio de identificación y priorización, donde a través de entrevistas y levantamiento de información, identificamos las principales temáticas de interés de estos grupos y el poder que estos tienen sobre el desarrollo de la empresa. A fines del 2021 comenzamos el desafío de actualizar y sistematizar nuestro mapa de grupos de interés considerando el cambio de gobierno y el diseño de una nueva Estrategia de Relacionamiento.



## Grupo de interés

	Formas de participación	Frecuencia de participación	Temas claves	¿Cómo se responde a esos temas claves?
Clientes	Reclamos, solicitudes, requerimientos o inquietudes por vía WhatsApp y llamados telefónicos.	De forma esporádica dado que se da la relación a través de dirigentes sociales (comunidad).	Excesos de consumo, filtraciones AP o AS en vía pública, dudas en cobros o lectura de boletas, factibilidad AP o APR.	Se solicita al cliente que realice consulta o reclamo por vía formal (línea 600 o ATC), de igual modo, el/la coordinador(a) toma la solicitud y la canaliza internamente con el área correspondiente.
Comunidades	Reclamos, solicitudes, requerimientos o inquietudes por Vía WhatsApp y llamados telefónicos, visitas a terreno, reuniones y mesas de trabajo. Además, coordinación con JJVV, UUCC y DIDECO (o funcionarios Municipales) para bajadas de programas de Sostenibilidad, Comunidad y Comunicaciones.	Diaria	Dirigentes o representantes vecinales, realizan levantamiento de problemáticas o inquietudes de sus vecinos y vecinas. Por ejemplo: Rebase alcantarillado, filtraciones AP, percepción de malos olores en alcantarillado o instalaciones (PTAS, PEAS, etc.), altos consumos, factibilidad de extensión de red de AP. Por otra parte, bajada de información que realizan Coordinadores de Programas de la Compañía; cortes programados, cortes de emergencia, camiones aljibes, obras de ingeniería o redes, notificaciones puerta a puerta, programa cambio de medidores, programas de comunicaciones, sustentabilidad y comunitarios.	Para temas regionales se busca apoyo en las áreas correspondientes para dar respuesta a dirigentes: vía mail, telefónicas y/o vía WhatsApp. Para temas corporativos, se realiza bajada de información vía mail, telefónica y/o WhatsApp.
Colaboradores	Reuniones de coordinación, conversaciones por mail, telefónicas y vía whatsapp.	Diaria	Rebase alcantarillado, filtraciones AP, percepción de malos olores en alcantarillado o instalaciones (PTAS, PEAS, etc), altos consumos, factibilidad de extensión de red AP. Bajada de información de Programas de la Compañía; cortes programados, cortes de emergencia, camiones aljibes, obras de ingeniería o redes, notificaciones puerta a puerta, programa cambio de medidores, programas de comunicaciones, sustentabilidad y comunitarios.	Coordinares RRCC necesitan del apoyo y retroalimentación de sus colegas para dar respuestas a los temas levantados por Dirigentes y otros grupos de interés.



## Grupo de interés

	Formas de participación	Frecuencia de participación	Temas claves	¿Cómo se responde a esos temas claves?
Proveedores	Coordinación de gestión.	Media.	Diversos temas a gestionar (ambientales, sociales, educacionales, comunitarios), nuestros proveedores son: Profesionales puerta a puerta (entrega volantes informativos de obras a clientes). Limpiezas de fosas a comunidad. Consultor Consejo Ciudadano, Araucanía HUB, Green Op, Kyklos, Reciclador Punto Limpio (Rancagua), etc.	Realizando coordinaciones para los diversos temas; pagos/reportes/informes vía mail, telefónica y/o whatsapp.
Instituciones educacionales	Visita a Instalaciones de AP y AS. Apoyo programa del Área de Sostenibilidad (Ecobrigada); y realizar bajada de concientización de uso responsable del agua (talleres)	Media.	Uso responsable del agua y cuidado del alcantarillado, y funcionamiento de las instalaciones de AP/AS. Ciclo del Agua. (maqueta interactiva)	Talleres, reuniones, charlas, participación en ferias.
Bomberos	Convenio de Recaudación (gestión de convenio, talleres sobre como llenar mandatos, recepción de los mandatos, consultas por remesa, maestro de clientes, etc.), Coordinación ante cortes programados y emergencia. Apoyo en campaña grifo.	Alta	Convenios de socios, mandatos, talleres, coordinaciones varias (cortes programados)	Solicitando apoyo a Gestion Bomberos (mail), solicitando mandatos, flyer para así poder entregar a los CB.



En el marco del trabajo de gestión de grupos de interés, definimos y gestionamos el riesgo de brechas operacionales y/o comerciales que puedan tener un impacto negativo en clientes y comunidades. El año 2021 definimos 14 localidades prioritarias en función de variables internas (desempeño de las principales dimensiones de servicio), externas (reclamos asociados a las dimensiones de servicio y satisfacción) y territoriales (percepción de los equipos regionales).



Definir localidades prioritarias, planes de mitigación y asignación de responsables



Ejecutar medidas operacionales, comerciales, de inversión y relacionamiento comunitario en los casos necesarios.



Controlar mensualmente a través de comités el avance de planes y evaluación de localidades prioritarias



Actuar a través de medidas preventivas y correctivas.

### Gerente Regional

- ◉ Líderes que deben mitigar los riesgos en las localidades prioritarias, coordinar las inversiones y recursos necesarios con las áreas corporativas, hacer seguimiento y articular acciones.
- ◉ Rinden cuentas por la mitigación de los riesgos.

### Gerente de Servicio al Cliente

- ◉ Sponsor que debe proveer de una mirada estandarizada para mitigar el riesgo entre las regiones y coordinando acciones transversales.

### Gerente General y Directorio

- ◉ Velan por la gestión global del riesgo y hace seguimiento periódico.

Asociado a nuestro trabajo comunitario, las principales insatisfacciones detectadas durante el 2021 fueron:

- Usos indebidos de algunas de nuestras instalaciones periféricas, lo que las convierte en puntos poco amigables con el entorno, generando inseguridad en las comunidades aledañas y una mala imagen de la compañía.
- Demora en atención y/o reparación de obras en vía pública provocando cierres en vías públicas y dejando terrenos en malas condiciones.
- Emisión de olores.



## ➔ SALUD PÚBLICA Y COVID-19

Asegurar la salud de nuestra comunidad en tiempos de pandemia continuó siendo uno de nuestros principales focos durante el 2021. En esta línea, el plan integral que diseñamos el 2020 y que continuamos implementando, nos permitió asegurar la continuidad del servicio y atender a los requerimientos de nuestros clientes en tiempo y forma.

Según el estado de la pandemia y en cuanto fue posible, retomamos la atención presencial en oficinas de atención al cliente, sin embargo, nuestra parte administrativa continuo, en su mayoría, en teletrabajo y los canales de atención a distancia continuaron siendo las prácticas por excelencia. En relación a lo anterior, destaca la implementación de nuestra oficina 100% virtual en la Sucursal de Rancagua, la que obtuvo muy buena acogida por parte de nuestros clientes y que puede ser replicada exitosamente en localidades más aisladas en el futuro.

Por otro lado, en el marco de la Ley de No Corte de Servicios Básicos, pudimos disminuir la carga económica de clientes en dificultades y aquellos que conforman el 60% de hogares más vulnerables. Asimismo, accedieron a este beneficio los mayores de 60 años con dificultades de pago, personas que han perdido sus empleos, familias que reciben el subsidio fiscal al consumo de agua potable, micropymes, establecimientos educacionales y organizaciones sin fines de lucro.

Por último, mantuvimos la relación con las respectivas Uniones Comunales y Juntas de Vecinos de forma telemática para resguardar la salud de las personas. Si bien las autoridades y comunidades se adaptaron rápidamente a la nueva forma de relacionamiento, esperamos poder retomar la vinculación presencial durante el 2022.

**En temas de Salud Pública queremos destacar que durante el 2021 implementamos junto a Biodiversa un convenio entre la Seremi de Ciencias y la Universidad Santísima Concepción para muestrear aguas servidas en redes y plantas de aguas para detectar activa y tempranamente brotes de Covid-19. Este innovador proyecto permitió detectar las variantes que circulan con mayor frecuencia en Chile y detener ocho brotes, al dirigir la pesquisa al sector en cuestión. También permitió anticipar hasta en cinco días la aparición de síntomas. El objetivo final de la iniciativa es crear una red de laboratorios en el país, para hacer vigilancia activa de virus, bacterias, fármacos y drogas.**

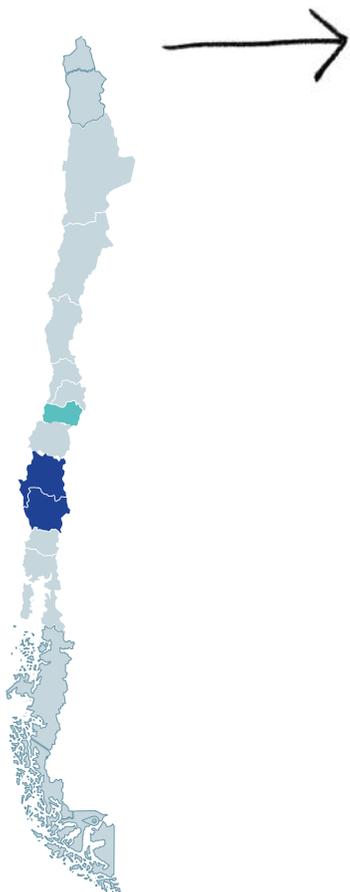


## VINCULACIÓN COMUNITARIA Y APOORTE AL DESARROLLO REGIONAL

En Essbio desarrollamos diversos programas orientados a fortalecer y empoderar a las comunidades con las que nos relacionamos, siempre en alianza con autoridades y dirigentes vecinales, para educar sobre el cuidado del agua y el medio ambiente y apoyar a aquellos grupos que más lo requieren. Los tres programas más importantes a destacar en esta línea son las Ecobrigadas, Toma la Sartén por el Mango y los Consejos Ciudadanos.

**Ecobrigada** es un programa que inició el 2005 y que consiste en talleres didácticos que incentivan el cuidado del agua y del medio ambiente en la comunidad escolar. En estos talleres se generan espacios de encuentro con las familias y sus comunidades educativas. Durante el 2021, dada la situación sanitaria del país, desarrollamos seis aulas virtuales a través de una plataforma interactiva:





**Región de O'Higgins:**

- **44** Establecimientos
- **19** Comunas
- **417** Inscripciones
- **323** Evidencias (familias)
- **6,9** Promedio de satisfacción

**Región del Ñuble:**

- **45** Establecimientos
- **16** Comunas
- **185** Inscripciones
- **207** Evidencias (familias)
- **6,9** Promedio de satisfacción

**Región del Biobío:**

- **39** Establecimientos
- **15** Comunas
- **321** Inscripciones
- **64** Evidencias (familias)
- **6,8** Promedio de satisfacción

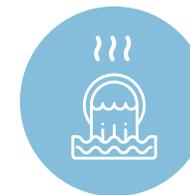
***“Estoy muy agradecida de ser parte de este programa, para nuestros estudiantes fue muy interesante. La plataforma y las actividades programadas fueron muy didácticas. ¡Felicidades! Ojalá poder continuar con esta gran iniciativa”***

**Carmen Gloria Concha,**  
Escuela Nueva República Hualqui,  
Región Biobío

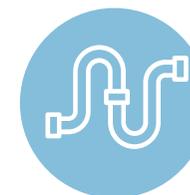


**Toma la sartén por el mango** es un programa de educación ambiental que comenzamos a implementar el 2020, debido a que observamos una correlación existente entre sectores de mayor cantidad de rebases y obstrucciones con la presencia de centros gastronómicos y los casos de malas prácticas en el deshecho del aceite de cocina (no sólo en el alcantarillado, también en la tierra y otros cursos de agua). Conscientes del daño social y medioambiental que esto causa, diseñamos este programa con un fuerte componente educativo para propiciar la recolección y reciclaje de aceite mediante alianzas público-privadas.

Es así como hemos logrado proteger al agua que llega al alcantarillado de este residuo altamente contaminante y aportar a la economía circular dándole un nuevo valor al aceite como materia prima para la fabricación de biodiesel y otros productos de higiene personal.



➔ Desechar aceite en el alcantarillado tiene por consecuencia rebases, obstrucciones y malos olores.



➔ El rol que cumple el alcantarillado es similar a la de las venas en nuestro cuerpo, si estas se obstruyen trae consecuencias muy negativas a la salud.



➔ Un litro de aceite contamina 1.000 litros de agua.

**Nuestro emblemático programa de reciclaje de aceite Toma la Sartén por el Mango ganó la categoría “Innovación en Gestión Carbono” en el marco de la edición “XII Reconocimiento en Innovación Ambiental 2021” que realiza la Cámara Chileno Británica de Comercio con el fin de destacar las buenas prácticas y los casos de éxito desarrollados por el sector privado en torno al cuidado del planeta.**





**Región de O'Higgins:**

● **5** Comunas participando (Graneros, Machalí, Pichilemu, Rancagua, San Vicente de Tagua Tagua)

● **9.781** Litros reciclados

**Región del Ñuble**

● **2** Comunas participando (Chillán y Chillán Viejo)

● **1.655** Litros reciclados

**Región del Biobío**

● **5** Comunas participando (Concepción, San Pedro de la Paz, Chiguayante, Hualpén)

● **4.732** Litros reciclados

**Total en las tres regiones:  
16.168 litros de aceite**

**Total de colegios que participaron  
en las 3 regiones: 19**

**Total JJ.VV. participantes  
que recolectaron aceite: 25**



**Con el total de litros de aceite reciclados se dejaron de contaminar 16.168.000 litros de agua, el equivalente al consumo mensual de agua de más de 2.700 personas.**



**Los Consejos Ciudadanos** son una iniciativa que comenzamos el año 2019 con el fin de reunir representantes de organizaciones locales y de la sociedad civil de las regiones donde operamos para promover su participación en la gestión del recurso hídrico en torno al Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas número seis "Agua Limpia y Saneamiento". En su primer año de implementación, se conformaron tres consejos: Rancagua, Concepción y Chillán, a los cuales se sumaron el 2021 Arauco, Los Ángeles y San Fernando. Durante el año se realizaron dos conversatorios, 3 seminarios y 38 reuniones de coordinación considerando los consejos de Essbio (O'Higgins, Biobío y Ñuble) y Nuevosur (Maule).



Diseño y puesta en marcha de un potabilizador móvil en Ñuble. Esta solución que permite potabilizar hasta dos mil litros de agua por hora con la calidad establecida por la norma chilena. Este proyecto que se ejecutó mediante un proyecto Corfo de 30 millones benefició a 600 personas.



Promoción del uso de subsidios de agua potable (SAP), iniciativa liderada por el Consejo de Chillán y en alianza con Inacap. Se busca informar y facilitar la gestión de los beneficios de subsidio de agua potable por medio de una aplicación digital que utiliza WhatsApp y mensajes de texto.



Apoyo a Comités y Cooperativas para mejorar las condiciones operacionales de los Servicios Sanitarios Rurales, incorporando tecnología en sus procesos, especialmente telemetría para el control de pozos, circuitos y estanques.



De cara al 2022, los Consejos se han propuesto crear y gestionar la Red Ciudadana de Protección de Humedales Urbanos a través de la cual monitorear periódicamente su calidad ambiental. Para ello cada Consejo Ciudadano, en acuerdo con una organización local que aborde la temática, seleccionará un humedal, transferirá el equipamiento necesario para el monitoreo y se cargará la información a una aplicación digital compartida para reportar a los municipios y Seremías de Medio Ambiente respectivas. A su vez que se realizarán talleres, seminarios y actividades de cuidado relacionados con la temática, en coordinación con organizaciones comunitarias, empresariales y académicas.



Otro proyecto para el 2022 será la impulsar la Universidad del Agua, que tiene por objetivo apoyar la gestión técnica, comercial y de gobernanza de los sistemas de agua potable rural, especialmente su tránsito de APR a SSR (Servicio Sanitario Rural). El proyecto será liderado por la Universidad Santo Tomas de Los Ángeles y considerará materias legales, técnicas, de operación y logística, de evaluación de proyectos y de gestión comercial. También el 2022 lanzaremos la página web [Agua2030.cl](http://Agua2030.cl) que busca potenciar y difundir el trabajo que realizan los Consejos y las organizaciones locales en torno al tema del agua y saneamiento.

Por último, en otras líneas, tenemos diversas iniciativas que buscan generar un impacto en el desarrollo de las comunidades y el regional:

➤ Hackathon por el agua en alianza con la Fundación Hidroingeniería, el BID, el Ministerio de Ciencias y la Agencia Nacional de Sustentabilidad. Por medio de un proceso de innovación encontramos soluciones para hacer un mejor uso del agua. El proyecto ganador fue de consumo eficiente en el baño mediante un sistema de uso de aguas grises del lavatorio y la ducha para el estanque del WC.

➤ Essbio en mi Comuna comprende todas las acciones realizadas con nuestros principales grupos de interés comunitarios en base a las necesidades levantadas. La evaluación de este programa se realiza en base a la cantidad y periodicidad de mesas de trabajo sostenidas con la finalidad de mantener el vínculo.

➤ Fondos Concursables implementados en la región del Biobío en alianza con la Fundación Simón de Cidre con el fin de fomentar el emprendimiento local. El proyecto se realiza en colaboración con los municipios y nos permitió beneficiar en 2021 a 81 emprendedores y sus familias en Hualqui, Santa Juana y Yungay.

➤ Alerta de escasez hídrica desarrollada en los sectores turísticos, donde se quintuplica la demanda de agua en la época estival. Las acciones apuntan a la educación preventiva y generación de conciencia para el consumo responsable del agua potable.



## 6.3 Acceso universal al agua

Los efectos del crecimiento de la población urbana y rural en las regiones donde operamos, sumados a una condición de menor disponibilidad de agua como efectos del cambio climático y una mayor competencia por el recurso, plantean desafíos que deben ser abordados de forma integrada y planificada.



**Ausencia de sistemas de agua potable**



**Fuentes de agua contaminadas**



**Sequía**

Es así, como en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, tenemos un fuerte sentido de la responsabilidad con el ODS 6 “Agua limpia y saneamiento” y su acceso universal. Esto, sumado al compromiso por el desarrollo regional, nos motiva a abastecer de agua a toda la población que lo requiera y no solo nuestros clientes.

Es así como hemos definido planes de trabajo que requieren una coordinación con las autoridades regionales para su efectiva implementación, dentro de los cuales destaca el **Proyecto de Interconexión de Agua Potable Rural (APR)**, donde en función de la amplia cobertura que tenemos en regiones con infraestructura y sistemas productivos, desarrollamos un análisis de interconexión con el objetivo de ofrecer un servicio que asegure continuidad, calidad y control permanente.

Para lo anterior, se utilizaron los siguientes criterios:

- ⦿ Sistemas de Agua Potable Rural reconocidos por el Ministerio de Obras Públicas.
- ⦿ Sistemas vulnerables, con riesgo o discontinuidad de abastecimiento que se encuentren a un máximo de 10 kilómetros de infraestructura de la compañía (existiendo disposición a analizar casos a mayor distancia por requerimiento de la autoridad).
- ⦿ Sistemas no vulnerables que se ubiquen a menos de 3 kilómetros de infraestructura de la compañía para su aseguramiento hídrico.

**El objetivo del Proyecto de Interconexión de Agua Potable Rural (APR) es ofrecer disponibilidad de agua de nuestras concesiones para la seguridad hídrica de sistemas de Agua Potable Rural mediante el aporte de los diseños de dichas interconexiones, para que los entes fiscales (Ministerio de Obras Públicas, Gobierno Regional y Municipios) financien su construcción.**

### Hitos 2021:

- Difusión del plan a autoridades regionales como Seremi de Obras Públicas, Intendente, Delegados Presidenciales y Gobernador Regional
- Contratos comerciales de Interconexión firmados con: Comité APR Bosque San Ramón (O’Higgins), Comité APR Obras de Río Claro (Biobío).
- Adjudicación de los diseños de Interconexión con: Comité APR Obras de Río Claro (Biobío), Comité ARP Rarínco-Natre-Santa Clara (Biobío).
- Inicio Obra de Interconexión con APR Coliumo (Biobío), primera piedra con presencia del Ministro de OOPP Alfredo Moreno. (diseño destacar con fotos, entregará Comunicaciones)



## 6.4 Ecosistemas para la sostenibilidad

En Essbio buscamos ser un actor relevante en la promoción de la sostenibilidad, para lo cual trabajamos en colaboración con distintos actores tanto en nuestra cadena de valor, como en la sociedad en su conjunto, siempre con el fin de asegurar la adopción de prácticas sostenibles. Sabemos que para lograr

un verdadero impacto en la industria, necesario para asegurar la disponibilidad del agua en nuestras vidas, es imprescindible trabajar de forma colaborativa, generando alianzas que guíen la agenda de todos los grupos de interés.

### Instituciones aliadas:

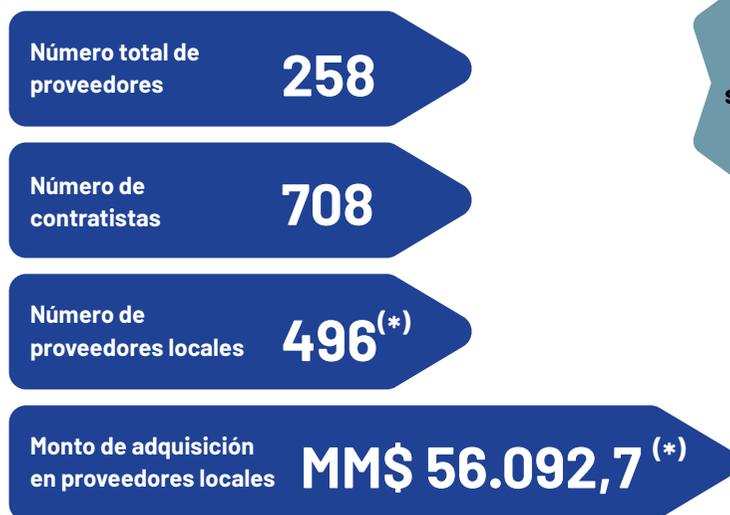
- Generación Empresarial
- Bolsa de Comercio de Santiago
- Cámara Chilena de la Construcción O'Higgins
- Cámara Chilena de la Construcción Concepción
- Smart Water Network (SWAN)
- Corporación Pro O'Higgins
- Corporación Industrial para el Desarrollo Regional del Bio Bío (CIDERE)
- Instituto Regional de Administración de Empresas (IRADE)
- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS)
- Cámara de la Producción y del Comercio Concepción
- Swan Forum (grupo enfocado en aumentar la conciencia y aceleración de soluciones inteligentes en redes de agua potable, residuales y pluviales en todo el mundo).
- Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS)
- Instituto de Auditoría Interna y Gobierno Corporativo, A.G (IAIGC)
- Asociación abogados sanitarios
- ONU Mujeres
- Iniciativa Paridad de Genero Chile (IPG Chile)



Por otro lado, nuestra cadena de suministro contempla el proceso de compra, almacenamiento y distribución de bienes (insumos, equipos y materiales), junto con la contratación de servicios, gestión de proveedores y contratos. Los procesos de compra y contratación se realizan mediante procesos competitivos, públicos y abiertos que buscan capturar la eficiencia del mercado para satisfacer la demanda interna para los procesos de producción y distribución de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas entre otras actividades.

También contamos con una Política de Proveedores que tiene como objetivo definir los lineamientos generales y parámetros aplicables para la correcta relación con nuestros proveedores y contratistas de manera de construir relaciones de confianza, lealtad, transparencia y respeto mutuo, basadas en una comunicación eficaz, trato justo, evaluaciones objetivas, pago justo, oportuno y calidad de las prestaciones. Asimismo, buscamos promover y potenciar prácticas sostenibles en nuestra cadena de valor.

### Proveedores y contratistas



\*Considera total proveedores de bienes y empresas de servicio (contratistas)



### Género contratistas



### Nacionalidad contratistas



# 07 Metodología y Materialidad

Este documento constituye el Reporte de Sustentabilidad de Essbio 2021, que abarca el desempeño económico, social y ambiental de la organización entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. La elaboración de este reporte se realizó en base a los lineamientos establecidos por el estándar "Iniciativa de Reporte Global" (GRI, por sus siglas en inglés) en conformidad esencial.



# Proceso de materialidad

Para la definición de nuestros temas materiales, tomamos como base el proceso desarrollado el año 2020, el cual complementamos con la estrategia de sostenibilidad definida el 2021 y una consulta a la plana ejecutiva para recabar los principales hitos del año. Asimismo, con el fin de integrar la mirada de nuestros principales grupos de interés, realizamos una revisión documental desde apariciones de prensa, benchmark nacional e internacional, informes de satisfacción de clientes, insumos desde el equipo de comunidad y estudios de clima laboral de nuestros colaboradores y colaboradoras.

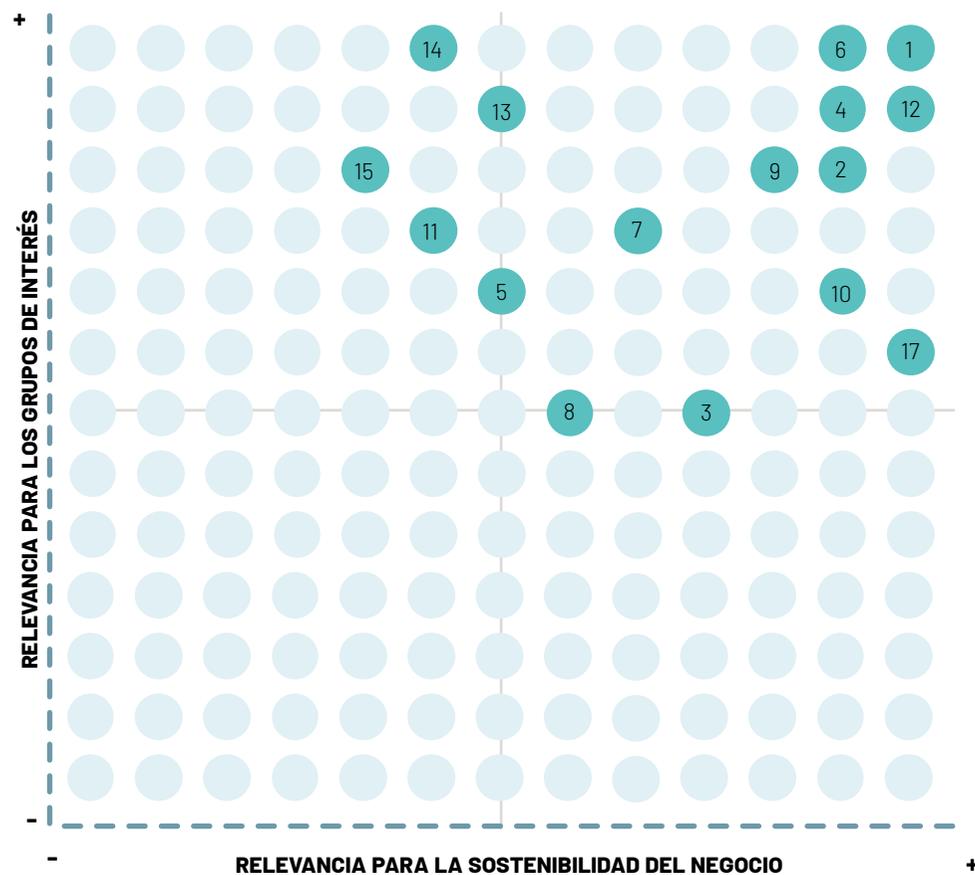
En la dimensión ambiental, los temas más relevantes son la eficiencia hídrica, la acción por el clima y el capital natural. En la dimensión social, se relevan temas como +valor para las personas que atendemos, los colaboradores y su bienestar y desarrollo, valor compartido, la optimización operacional circular, el acceso universal al agua y los ecosistemas para la sostenibilidad. Por último, en la dimensión de gobernanza se abordan los temas de integridad y gestión financiera.

**El GRI define la materialidad como aquellos aspectos que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.**



A continuación, presentamos un cuadro donde se exponen los temas materiales acorde a los focos que configuran nuestra estrategia de sostenibilidad.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



- 1. Eficiencia hídrica
- 2. Cuidado del cuerpo receptor
- 3. Eficiencia energética
- 4. Cambio climático
- 5. Gestión de residuos
- 6. Servicio de excelencia y gestión de reclamos
- 7. Clima laboral
- 8. Desarrollo de carrera
- 9. Diversidad e inclusión
- 10. Salud y seguridad
- 11. Vinculación comunitaria y valor compartido
- 12. Optimización operacional
- 13. Evitar cortes por deudas
- 14. Acceso universal al agua
- 15. Ecosistemas para la sostenibilidad
- 16. Ética y transparencia
- 17. Rentabilidad y crecimiento



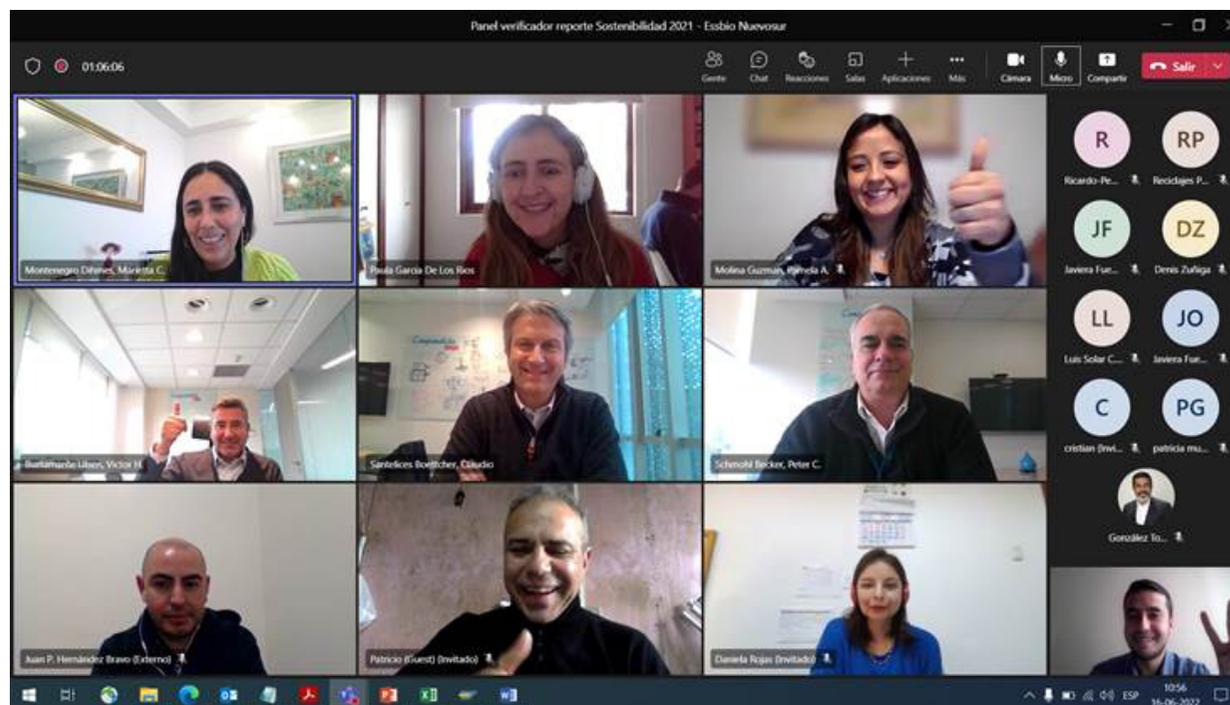
## ► PANEL VERIFICADOR

Para asegurar un proceso transparente y participativo invitamos a representantes de nuestros principales grupos de interés a integrar un Panel Verificador para la revisión del Reporte de Sostenibilidad 2021. Estuvieron presentes representantes de bomberos, la academia, proveedores, colaboradores, municipios, comunidad escolar y profesionales relacionados al medio ambiente, entre otros.

De esta forma buscamos evaluar la aplicación de los principios relacionados con el contenido y la calidad de acuerdo a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

El proceso fue asesorado y acompañado por Gestión Social, empresa externa que elabora el reporte, la que se reunió con el Panel verificador y presentó el Reporte por videoconferencia el 23 de junio de 2021.

¡Le agradecemos a todos quienes se tomaron el tiempo de participar!



## ENFOQUES DE GESTIÓN

Tema material	Grupos de Interés	¿Por qué es relevante?	Alcance	¿Cómo lo gestionamos?	ODS asociados
Eficiencia hídrica	La cobertura del tema eficiencia hídrica es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés.	La sequía y los efectos del cambio climático han puesto en relevancia el acceder a recursos hídricos para poder abastecer el consumo humano. La innovación y el desarrollo es clave para alcanzar este objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasez hídrica</li> <li>- Desalación</li> <li>- Innovación y desarrollo</li> <li>- Campañas de bajo consumo</li> <li>- Cuidado del capital natural</li> <li>- Fuentes de captación de agua superficiales y subterráneas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Disponibilidad de Fuentes</li> <li>- Convenios CORFO</li> <li>- Campañas educativas</li> <li>- Estrategia hídrica</li> </ul>	 
Cuidado del cuerpo receptor	La cobertura del tema cuidado del cuerpo receptor es interno y externo a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés.	Cuidar el cuerpo receptor está en directa relación con resguardar el capital natural, manteniendo un equilibrio ecosistémico necesario para la vida y conservación de las especies.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciclo de recolección, tratamiento y distribución del agua.</li> <li>- Normativa regulatoria efluentes.</li> <li>- Innovación y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo y mediciones</li> <li>- Plan de monitoreo de humedales</li> </ul>	 
Eficiencia energética	La cobertura del tema de eficiencia energética es interno y externo a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés.	Producir más con menos consumo de energía de fuentes no renovables es esencial para mejorar la competitividad en términos de reducción de costos y pasivos ambientales. Cabe destacar que se espera que para el 2030, la generación eléctrica solar se convierta en la primera fuente de energía eléctrica de Chile (Ministerio de Energía).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación y desarrollo</li> <li>- Matriz energética a fuentes renovables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación en Sistema de Gestión Energética (ISO 5001) de dos de las plantas de producción más relevantes.</li> <li>- Licitación de energías renovables no convencionales como clientes libres.</li> </ul>	
Cambio climático	La cobertura del tema de Cambio climático es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés.	El cambio climático es un tema crucial a nivel mundial, nacional y en particular en la producción de agua potable que se ve afectada por la disminución de precipitaciones y por tanto escasez del recurso hídrico. Además, desde el punto de vista de las emisiones de GEI y la estrategia climática, Chile busca alinearse con la ciencia y el objetivo de 1,5 °C y alcanzar la carbono neutralidad al 2050. En esta materia, hay que tener en cuenta la agenda legislativa, como la Ley Marco de Cambio Climático.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio climático</li> <li>- Escasez hídrica</li> <li>- Gestión de residuos</li> <li>- Emisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición anual de la huella de carbono.</li> <li>- Iniciativas ligadas a la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI).</li> <li>- Proyectos vinculados a eficiencia energética (energías renovables no convencionales y certificaciones).</li> </ul>	



Tema material	Grupos de Interés	¿Por qué es relevante?	Alcance	¿Cómo lo gestionamos?	ODS asociados
Gestión de residuos	La cobertura del tema de gestión de residuos es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés.	Adoptar medidas para la gestión sostenible de los residuos con los que trabajamos (aguas servidas) y también aquellos que surgen producto de nuestras operaciones, es de vital importancia para asegurar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de lodos</li> <li>- Reutilización de residuos</li> <li>- Economía circular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimización de proceso de tratamiento de aguas servidas,</li> <li>- Disposición benéfica de lodos, como mejoradores de suelos agrícolas y forestales</li> </ul>	
Servicio de excelencia y gestión de reclamos	La cobertura del tema de servicio de excelencia y gestión de reclamos es interna y externa a la organización. Comprende principalmente a clientes.	Mantener un servicio de excelencia y una gestión de los reclamos permite hacer una adecuada gestión y optimización operacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacción con el cliente</li> <li>- Experiencia y satisfacción</li> <li>- Gestión de reclamos</li> <li>- Gestión de deudas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de satisfacción</li> <li>- Modelo de Gestión de Redes</li> <li>- Modelo de gestión de clientes</li> <li>- Estrategia de relacionamiento</li> <li>- Estilo de servicio</li> </ul>	
Clima laboral	La cobertura del tema de clima laboral es interna a la organización. Comprende principalmente a nuestros colaboradores y contratistas.	El clima laboral está estrechamente ligado a nuestra cultura organizacional. Para alcanzar nuestros objetivos, es clave contar con colaboradores felices, satisfechos y plenamente activos en la promoción de la cultura y valores de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas laborales</li> <li>- Clima laboral</li> <li>- Derechos humanos</li> <li>- Teletrabajo</li> <li>- Condiciones laborales de contratistas permanentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de clima organizacional</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Desarrollo de talento</li> <li>- Nueva propuesta de valor al empleado</li> <li>- Capacitación y formación integral.</li> <li>- Condiciones laborales de contratistas.</li> </ul>	
Desarrollo de carrera	La cobertura del tema de desarrollo de carrera es interna a la organización. Comprende principalmente a nuestros colaboradores.	Contar con talentos humanos bien formados es crítico para el éxito que nos hemos propuesto como empresa, considerando que nuestro trabajo requiere expertice técnica y relacional para entregar el mejor servicio a nuestros clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital humano</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Propuesta de Valor para colaboradores</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Becas</li> </ul>	
Diversidad e inclusión	La cobertura del tema de diversidad e inclusión es interna y externa a la organización. Comprende principalmente a nuestros trabajadores y contratistas.	La diversidad e inclusión de todos los grupos que conforman la sociedad se ha convertido en una prioridad en el mundo. El clima laboral suele ser más favorable en equipos diversos y las soluciones más creativas. Otorgar igualdad de oportunidades es primordial para lograr una verdadera inclusión y bienestar en la población.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Género</li> <li>- Cultura inclusiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y persona - Norma Chilena 3262</li> <li>- Beneficios Parentales</li> </ul>	



Tema material	Grupos de Interés	¿Por qué es relevante?	Alcance	¿Cómo lo gestionamos?	ODS asociados
Salud y seguridad	La cobertura del tema de salud y seguridad es interna y externa a la organización. Comprende principalmente a nuestros trabajadores y contratistas.	La seguridad y salud de nuestros trabajadores, contratistas y comunidad, esencial para la compañía. Asegurar ambas es lo que nos permite cumplir con nuestro propósito como empresa, al gestionar el factor social de la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad de trabajadores y contratistas</li> <li>- Salud física y mental trabajadores y contratistas</li> <li>- Cuidados sanitarios COVID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (ISO 45001)</li> <li>- Participación de colaboradores en actividades de identificación de riesgos.</li> <li>- Plan robusto de capacitación en salud y seguridad.</li> </ul>	
Vinculación comunitaria y valor compartido	La cobertura del tema de vinculación comunitaria y valor compartido es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés, principalmente a trabajadores, contratistas y comunidades.	La relación armónica con las comunidades donde se emplazan las operaciones de la Compañía, junto con su desarrollo económico y social es de vital importancia para permitir la continuidad operacional y para asegurar un correcto cuidado del medio ambiente. El desarrollo local y regional impacta a su vez positivamente en el crecimiento de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionamiento comunitario.</li> <li>- Inversión comunitaria</li> <li>- Emprendimiento local y oportunidades laborales.</li> <li>- Aportes y apoyo frente a la contingencia sanitaria COVID.</li> <li>- Vínculo frente a impactos de la operación (olores, ruidos, reboses)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma la Sartén por el Mango</li> <li>- Ecobrigadas</li> <li>- Essbio / Nuevosur en tu Comuna</li> <li>- Consejos Ciudadanos</li> <li>- Fondos Concursables</li> <li>- Hacktathon por el agua</li> </ul>	 
Optimización operacional (agua potable de calidad y servicio continuo y presión adecuada)	La cobertura del tema de optimización operacional es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés	El agua potable y el tratamiento de aguas servidas son vitales para el desarrollo normal de la vida diaria. Por lo anterior, el mantener el servicio continuo es un foco central en la operación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimización de procesos</li> <li>- Innovación y desarrollo</li> <li>- Unidad de calidad de agua</li> <li>- Eficiencia operacional</li> <li>- Automatización y digitalización</li> <li>- Disponibilidad y confiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediciones y monitoreos de fuentes</li> <li>- Plan de Tratamiento de Nuevos Contaminantes</li> <li>- Monitoreo de Alerta Temprana de Detección de Hidrocarburos</li> <li>- Plan de lavado de redes</li> <li>- Plan de Inversiones</li> <li>- Modelo de Gestión Integral de Redes</li> <li>- Gestión de emergencias</li> <li>- Continuidad del negocio</li> </ul>	 
Evitar cortes por deudas	La cobertura del tema de evitar cortes por deudas es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés, principalmente a clientes.	Sabemos que ofrecemos un servicio de primera necesidad, evitar cortar el suministro a personas en situación de vulnerabilidad está alineado con nuestros principios culturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Comercial</li> <li>- Relacionamiento Comunitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley de No Corte de Servicios Básicos 21249</li> <li>- Caudal Vital</li> <li>- Seguro de Cesantía</li> <li>- Subsidios</li> </ul>	



Tema material	Grupos de Interés	¿Por qué es relevante?	Alcance	¿Cómo lo gestionamos?	ODS asociados
Acceso universal al agua	La cobertura del tema acceso universal al agua es interna y externa a la organización. Comprende a comunidades fuera de la zona de concesión.	Ofrecer alternativas de abastecimiento a las localidades fuera de la zona de concesión es primordial si queremos contribuir al acceso universal al agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interconexión APRs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de interconexión de APRs</li> <li>- Entrega de agua potable</li> <li>- Innovación</li> </ul>	 
Ecosistemas para la sostenibilidad (alianzas y cadena de suministro)	La cobertura del tema ecosistemas para la sostenibilidad es interno y externo a la organización. Comprende a contratistas, proveedores y otros actores que nos permiten movilizar la sostenibilidad.	Impulsar prácticas sostenibles en todos los actores que se vinculan a nuestra cadena de valor, así como generar alianzas que generen círculos virtuosos que promuevan la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociaciones gremiales</li> <li>- ONG</li> <li>- Organizaciones civiles</li> <li>- Cadena de suministro</li> <li>- Proveedores y contratistas locales</li> <li>- Academia</li> <li>- Sector público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación activa en diferentes tipos de organizaciones públicas, civiles e instituciones enfocadas al desarrollo local, productivo y recurso hídrico.</li> </ul>	
Ética y transparencia	La cobertura del tema de ética y transparencia es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés, principalmente a trabajadores, proveedores, inversionistas	Una organización con un gobierno corporativo sólido, basado en la ética y en la transparencia, es clave para asegurar el correcto desarrollo de nuestras actividades y mantener la confianza de todos los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento legal y del Modelo de Prevención del Delito (MPD).</li> <li>- Comportamiento ético, íntegro y transparente.</li> <li>- Estructura y composición del gobierno corporativo.</li> <li>- Gestión regulatoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética</li> <li>- Estructura de Apoyo (Comité)</li> <li>- Integridad Corporativa</li> </ul>	
Rentabilidad y crecimiento	La cobertura del tema de rentabilidad y crecimiento es interna y externa a la organización. Comprende a todos nuestros grupos de interés, principalmente inversionistas, contratistas y trabajadores.	Lograr buenos resultados económicos es relevante para la compañía, pues permite sostenerla en el tiempo, continuar generando empleo e invertir en su desarrollo, infraestructura física, tecnológica y digital, a la vez que en su capital humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión financiera</li> <li>- Ingresos</li> <li>- Margen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captura de ahorros de iniciativas de eficiencia</li> <li>- Optimización operacional del Capex</li> <li>- Proyecto Cronos</li> <li>- Modelo de gestión de crecimiento</li> </ul>	



➔ **ÍNDICE GRI**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁGINA</b>
102-1	Nombre de la Organización	Portadilla
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8-9
102-3	Ubicación de la sede de la organización	Portadilla
102-4	Ubicación de las operaciones	10-11
102-5	Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Portadilla
102-7	Número total de empleados	9
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Portadilla
303-3	Extracción de agua	8-9
303-4	Vertido de agua	8-9
102-18	Estructura de gobernanza	19-21
102-22	Composición órganos de gobierno y comités	19-21
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	19-21
102-25	Conflictos de interés	24
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	19-21, 64
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15-16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	24-25
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	24-25
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimiento anticorrupción	24-25
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	24-25
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	28-29
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29
202-1	Valor económico directo generado y distribuido	27
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	30
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	41, 45
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	41-48
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	41-48



<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁGINA</b>
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1); Medición huella de carbono	36-39
305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2); Medición huella de carbono	36-39
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	64
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	65
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	64-65
202-1	Ratio del salario estándar de nivel de entrada comparado con el salario mínimo local	67
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	67
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	68-70
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	68-70
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo	71-73
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	74-76
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	74-76
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	74-76
403-3	Servicios de salud en el trabajo (comité paritario)	74-76
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	74-76
403-9	Lesiones por accidente laboral	74-76
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	74-76
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	24
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	81-84
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	81-84
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	81-84
102-40	Lista de grupos de interés	81-84
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	81-84
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	81-84
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	98
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	95



102-9	Cadena de suministro	95
102-13	Afiliación a asociaciones	94
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	98
102-47	Lista de temas materiales	98
102-48	Reexpresión de la información	Portadilla
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Portadilla
102-50	Periodo objeto del informe	Portadilla
102-51	Fecha del último informe	Portadilla
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Portadilla



