

AGUA PARA TU VIDA Y EL CUIDADO DEL ENTORNO

REPORTE SOSTENIBILIDAD
2022





Reporte anual de sostenibilidad Nuevosur S.A 2022 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 2021 para 2022.
- Para consultas, contactar a la Directora de Sostenibilidad, Marietta Montenegro, rseenaccion@nuevosur.cl
- **Domicilio Legal:** Planta de Agua Potable San Luis, Sector Monte Baeza s/n, Talca, Chile.
- **Teléfono:** (56) 41 226 3700
- **Rut:** 96.963.440-6
- **Tipo de Sociedad:** Sociedad Anónima Cerrada
- **Sitio web:** www.nuevosur.cl
- Al 31 de diciembre de 2022, la Empresa es controlada por Fondo de Inversión CMB-LV Infraestructura III, el cual es administrado por la Sociedad CMB-PRIME, Administradora General de Fondos S.A.

CONTENIDO

1

SOMOS NUEVOSUR

- Nuevosur en una mirada
- Nuestra historia
- ¿Qué marcó nuestro 2022?
- Océano: la nueva estrategia corporativa 2022 -2025
- Nuestra gestión de sostenibilidad
- Aporte de nuestro Programa de Sostenibilidad a la Agenda 2030
- Ciclo del agua: el corazón de nuestro quehacer
- Sanitarias en Chile: una industria que destaca a nivel mundial

2

GOBIERNO CORPORATIVO

- Principios de nuestra acción
- Directorio y su funcionamiento
- Alta administración
- Marco regulatorio
- Integridad en lo que hacemos
- Gestión de riesgos
- Grupos de interés y gobernanza de relacionamiento

3

DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Gestión financiera
- Inversiones: eficiencia y calidad al servicio de los clientes
- Evolución de inversiones
- Plan de Inversión, cada día mejor

4

NUESTRO SERVICIO

- ¿A quiénes atendemos?
- Calidad y seguridad del abastecimiento
- Recolección y tratamiento de aguas servidas
- Experiencia de los clientes
- ¿Cómo evaluamos la satisfacción de nuestros clientes?
- Innovación y transformación para mejores resultados
- Protección de información y privacidad de nuestros clientes

5

NUESTRAS COMUNIDADES

- Gestión comunitaria
- Programas, nuestro sello territorial
- Rol social para el desarrollo regional

6

NUESTROS COLABORADORES

- Perfil de nuestro equipo
- Grandes pasos por la equidad de género
- Gestión del desempeño: un sello que nos caracteriza
- Seguridad laboral
- Beneficios: al cuidado de nuestros colaboradores y colaboradoras
- Diálogo: la base de nuestras relaciones

7

NUESTROS PROVEEDORES

- Compromiso con nuestros proveedores y contratistas
- Evaluación de proveedores y contratistas
- Pago responsable a proveedores
- Gestión de abastecimiento 2022

8

DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Gestión de la huella de carbono
- Gestión hídrica
- Gestión energética
- Gestión de residuos
- Gestión del capital natural
- Cumplimiento ambiental

9

METODOLOGÍA

- Proceso de materialidad
- Panel verificador
- Enfoques de gestión
- Tabla de contenidos GRI



Carta del gerente general de Nuevosur

Estimado(a) lector(a):

Frente a un complejo escenario marcado por la condición de mega sequía que afecta a nuestro país, y muy fuertemente a nuestra industria, como consecuencia del cambio climático, nuestra sanitaria ha debido incrementar sus esfuerzos asumiendo este permanente desafío con resiliencia, flexibilidad frente al cambio constante y, sobre todo, capacidad de adaptación. Y es que, pese a esta escasez hídrica estructural, debemos seguir cumpliendo con el propósito corporativo que nos mueve e inspira día a día: “Agua para tu vida y el cuidado del entorno”. Esto significa brindar una cobertura universal de agua potable de manera continuada y con la calidad requerida a las 32 localidades que abastecemos.

En esta línea, como Compañía hemos desarrollado un modelo sanitario que nos permite una cobertura actual de 99,98% en agua potable, 100% en alcantarillado y 96,10% en descontaminación de aguas servidas. Con estos resultados logramos cerrar las brechas en términos de acceso a agua potable y saneamiento, alcanzando niveles de cobertura de países OCDE.

Sin embargo, nos vemos enfrentados a una nueva etapa, donde junto con seguir creciendo, debemos asegurar la continuidad pensando en el futuro. Para esto, resulta muy importante la plani-

ficación y una mirada proactiva, siendo necesario ir más allá de los criterios y metodologías históricamente utilizados, buscando herramientas y soluciones que nos permitan planificar las medidas operacionales y obras necesarias que aseguren el abastecimiento en el largo plazo, para de esta forma, acompañar el crecimiento de las ciudades y evitar futuros razonamientos.

Es así que hemos implementado un robusto plan de inversión de más de \$28 mil millones con el fin de enfrentar de manera más resiliente este panorama y garantizar el suministro de agua potable en nuestras zonas de operación, lo que contempla la construcción y habilitación de nuevos pozos, fuentes y estanques de almacenamiento, como los de San Clemente, Talca y Curicó; plantas de producción de agua potable y la ampliación de las ya existentes. Además, hemos incorporado una serie de mejoras y acciones operacionales con el fin de contar con información y datos más exactos de nuestra oferta hídrica. En línea con este objetivo, desarrollamos un indicador estratégico de riesgo hídrico que, mediante el análisis estadístico de la historia de nuestras fuentes, nos permite estimar la oferta de explotación esperada para los próximos años.



Como compañía, también nos encontramos trabajando en solucionar problemáticas que se presentan en determinadas zonas costeras, como el caso de Iloca, lo que ha significado la realización de un trabajo conjunto con el municipio para la ejecución de obras que tienen como propósito extender el alcantarillado, conectar viviendas, habilitar 6 plantas elevadoras para conducir las aguas ya utilizadas hacia su proceso de descontaminación. Estas obras nos permitirán garantizar el desarrollo sostenible de esta comuna al poder cubrir el crecimiento de la demanda.

Es importante destacar que, dada las inversiones realizadas y las mejoras continuas de nuestros procesos, el año pasado logramos certificarnos en ISO 9.001, 14.001 y 45.001.

Por otra parte, impulsados por nuestra vocación de servicio, continuamos desarrollando nuestros programas comunitarios, los que buscan fortalecer y empoderar a las comunidades con que nos relacionamos, siempre en alianza con autoridades y dirigentes vecinales, para educar sobre el cuidado del agua y el medio ambiente. En esta línea destacan “Ecobrigada”, donde en 2022 logramos la participación de 36 colegios y cerca de 10.000 estudiantes; “Toma la sartén por el mango”, con un total de 5.018 litros de aceite vegetal recolectados durante el año en ejercicio, y los “Consejos Ciudadanos”, que de cara a 2023, se han propuesto gestionar la Red de Ciencia Ciudadana de Protección de Humedales Urbanos con el fin de monitorear periódicamente su calidad ambiental, entre otras acciones.

En nuestro constante trabajo de relacionamiento con las comunidades vecinales, en 2022 entregamos una vez más, el Fondo Concursable Nuevosur Contigo Siempre, acción que permitió la ejecución de 9 proyectos asociados a 5 líneas de financiamiento de organizaciones comunitarias: infraestructura, espacios públicos, deporte y vida sana, seguridad y medio ambiente.

En el ámbito interno, seguimos trabajando en la promoción del desarrollo y la participación igualitaria en todo nuestro quehacer, lo que nos permitió recertificarnos en la NcCh3262 (Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal). En esta línea, en alianza con Sernameg, lanzamos una nueva versión de nuestro programa Mujeres Gásfiter, orientado a mujeres jefas de hogar; agregamos el fono de orientación de violencia contra la mujer a nuestra boleta y realizamos un diagnóstico para la elaboración de nuestro plan 2023 de diversidad, equidad e inclusión, en el cual promovemos la conciliación y corresponsabilidad; diversidad sexual, generacional e interculturalidad; salud integral y mejoramiento de infraestructura, entre otros temas.

Este incesante y comprometido trabajo nos ha permitido obtener, con gran orgullo, el segundo lugar en América en la medición anual GRESB de sostenibilidad. Esto debido a que logramos un puntaje de 99/100, lo que significó un aumento de 6 puntos en relación al año 2021. Sin duda, un gran hito y reconocimiento a nuestra Sanitaria, considerando que en esta instancia participaron más de 1.800 compañías de un total de 70 países.

En línea con los reconocimientos, nos llenan de orgullo la mejora de 10 puntos en los últimos 3 años en el Estudio de Percepción de los Usuarios sobre la Calidad del Servicio de las Empresas Sanitarias, de la SISS.

Estos reconocimientos nos motivan a seguir trabajando aún más fuertemente bajo la guía de un modelo de negocio sostenible, con el compromiso de ser carbono neutrales al 2050.

Finalmente, agradecemos a todos nuestros colaboradores y colaboradoras, quienes día a día destacan por entregar un servicio de excelencia a las personas que atendemos.

Atentamente,

Juan Pablo González Tobar
Gerente General





1

Somos
Nuevosur

Nuevosur en una mirada



Principales servicios -
Alcance 2022

GRI CONTENIDO 2-6

Producción y distribución de agua potable



307.640 **86.970.695** **86.640.771**

CLIENTES DE AGUA POTABLE

M³ DE AGUA CAPTADA

M³ DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

Tratamiento de aguas servidas



295.813 **24** **82.563.055** **68.133 ton**

CLIENTES DE AGUAS SERVIDAS

CLIENTES DE SERVICIOS DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS LÍQUIDOS INDUSTRIALES

M³ DE AGUA LIMPIA DEVUELTA A LAS FUENTES

DE BIOSÓLIDOS (LODOS) ENVIADOS EN SU TOTALIDAD A SITIOS AUTORIZADOS PARA SER UTILIZADOS COMO MEJORADORES DE SUELOS DEGRADADOS

Servicios sanitarios rurales (SSRs)



304 **151.124** **797.844**

SERVICIOS SANITARIOS RURALES (SSRs) EX COMITÉS DE AGUA POTABLE RURAL QUE RECIBIERON ASESORÍA TÉCNICA

ARRANQUES DE AGUA POTABLE¹ EN LA REGIÓN DEL MAULE

PERSONAS BENEFICIADAS CON LOS SSRs

¹ Los arranques de agua potable corresponden al tramo de la red pública de distribución.

Dentro de la industria sanitaria, en Nuevosur destacamos por ser



LA CUARTA MAYOR DEL PAÍS

LA QUE CUENTA CON MAYOR PRESENCIA EN LA REGIÓN DEL MAULE

LA QUE POSEE MAYOR PRESENCIA COMUNAL AL ENTREGAR SERVICIOS EN **32 LOCALIDADES** ABARCANDO LAS CUATRO PROVINCIAS DE LA REGIÓN

A nivel financiero

MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO

MM\$25.405



INGRESOS OPERACIONALES

MM\$77.515

Nuestro equipo

TRABAJAN COMPROMETIDOS EN NUEVOSUR

238 personas

MOVILIDAD INTERNA

4 personas cambiaron de puesto

1 mujeres **3 hombres**

RECIBIMOS EL SELLO "IGUALA-CONCILIACIÓN" DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

BRINDAMOS, A TRAVÉS DE NUESTRA CORPORACIÓN DE BIENESTAR CORPOBIEN, BENEFICIOS QUE CONTRIBUYEN AL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS/AS COLABORADORES/AS, COMO POR EJEMPLO, PARTICIPACIÓN EN RAMA DE FÚTBOL:

1

Rama deportiva fútbol masculino:

15



1

Rama deportiva fútbol femenino:

10



Nuestros proveedores:

242

Empresas proveedoras

451

Empresas contratistas

53

Empresas proveedoras y/o contratistas fueron contratadas² en 2022 mediante procesos competitivos (licitaciones públicas, privadas o cotizaciones) utilizando herramienta Sourcing.

GASTO EN PROVEEDORES:

MM\$55.642

² Incluye tanto a empresas nuevas, que se sumaron a nuestra base maestra, como a algunas que ya estaban presentes y les adjudicamos algún contrato.

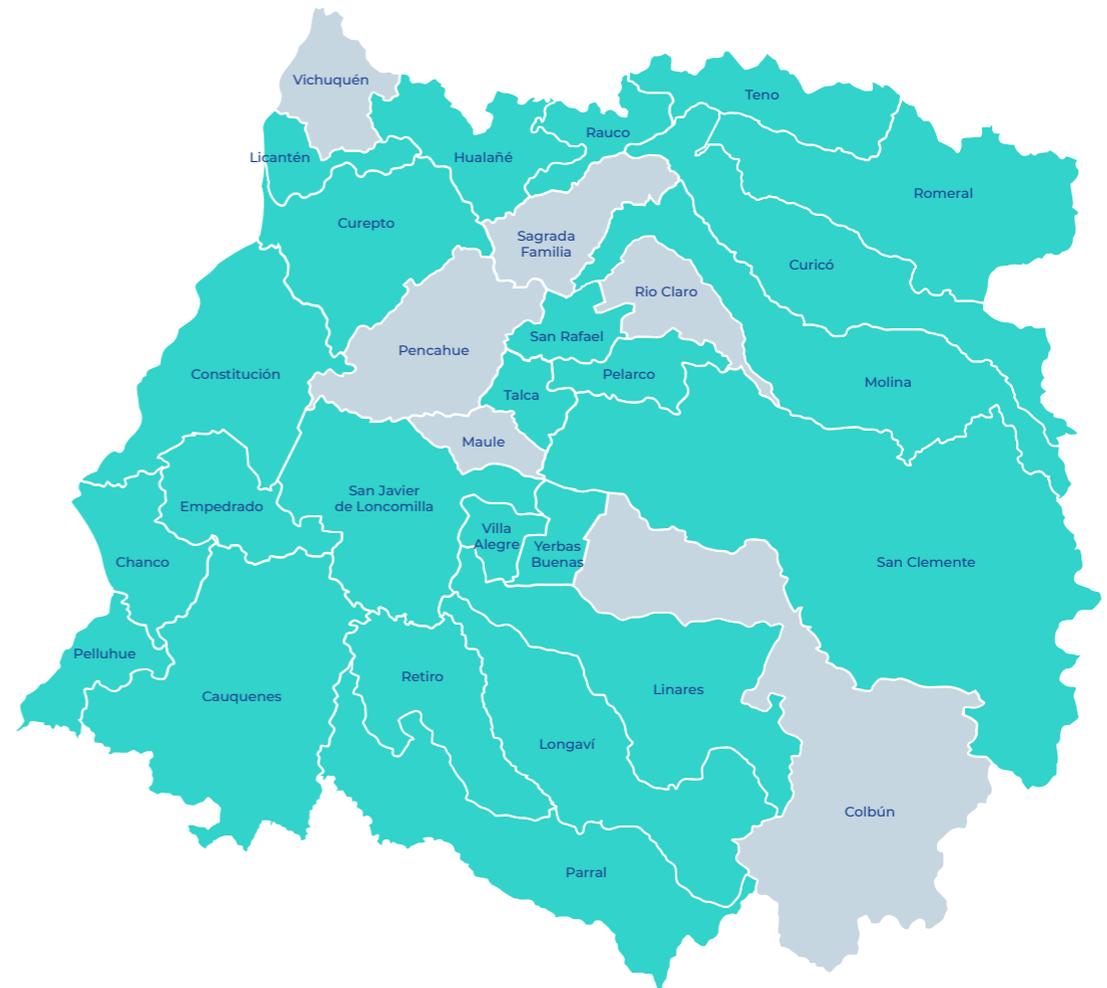
Las 53 empresas contratadas en 2022 se encuentran incluidas dentro de las 242 empresas proveedoras y 451 empresas contratistas de nuestra Compañía.

Territorios operacionales

Región del Maule

En la región del Maule la sociedad es titular de las siguientes concesiones:

- Boca de Rapel
- Cauquenes
- Chanco
- Constitución
- Curanipe
- Curepto
- Curicó
- Empedrado
- Gualleco
- Hualañé
- Iloca
- Licantén
- Linares
- Longaví
- Lontué
- Los Queñes
- Molina
- Parral
- Pelarco
- Pelluhue
- Putú
- Rauco
- Retiro
- Romeral
- San Clemente
- San Javier
- San Rafael
- Sarmiento (Doña Carmen)
- Talca
- Teno
- Villa Alegre
- Yerbas Buenas



Infraestructura



Nuestra historia



Más de 30 años al servicio de la comunidad



En Nuevosur tenemos la responsabilidad de brindar servicio sanitario en la región del Maule y nos enorgullece ser la cuarta sanitaria más grande del país.

Como ocurre con todas las empresas de nuestra industria, operamos en un mercado que es monopolio natural regulado, lo que significa que somos el único proveedor de servicios sanitarios en la zona de concesión. Nos sentimos orgullosos de la importancia de nuestra tarea y trabajamos arduamente para garantizar un servicio confiable y sostenible para nuestras comunidades.

1977

El Estado creó el Servicio Nacional de Obras Sanitarias, SENDOS.

1990

Se constituyen once sociedades anónimas regionales como sucesoras legales de SENDOS; en el Maule, se constituye la Empresa de Servicios Sanitarios del Maule S.A (ESSAM S.A.)

2001

Aguas Nuevo Sur, Maule, S.A. —hoy llamada “Nuevosur”— obtiene por 30 años el derecho de explotación de las concesiones de los servicios sanitarios de la región del Maule de propiedad de ESSAM S.A., hoy ECONSSA CHILE S.A.

2002

La cobertura en tratamiento de aguas servidas aumenta de 5,8% a 24% con la entrada en operación de la planta de Curicó.

2005

Con la entrada en operación de las plantas de Talca, Molina y Lontué, la cobertura en tratamiento aumenta a 71,5%.

2006

El Fondo de Inversiones Southern Cross adquiere la propiedad de Nuevosur.



2020

- Comienza la crisis sanitaria del Covid-19, donde el desafío estuvo en asegurar que todos nuestros clientes contaran con el servicio de agua potable en todo momento. Para esto, generamos 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.
- Como empresa nos comprometimos con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres.
- Obtuvimos el quinto lugar de las empresas sanitarias de América en la medición de sostenibilidad anual de GRESB

2021

- El Fondo de Inversión CMB-LV Infraestructura III toma el control de Nuevosur al adquirir la totalidad de la participación accionaria de Inversiones y Asesorías Las Cruces S.A. en la Sociedad.

- En la evaluación internacional de sostenibilidad GRESB, obtuvimos el tercer lugar dentro de las empresas sanitarias de América.
- Recibimos el Sello Igualdad-Conciliación tras certificarnos en la Norma 3262 de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal.

2022

- Nuestras colaboradoras y colaboradores comenzaron el retorno paulatino a la normalidad.
- Lanzamos nuestra estrategia corporativa Océano (2022 a 2025) centrada en 4 focos: Sostenibilidad en el Servicio, Innovación y Desempeño, Nuestro Sello y Valor Ciudadano.

- Certificamos los sistemas de gestión calidad (ISO 9001), medioambiente (14001) y el de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001). También nos recertificamos en NCh3262, sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.





ENERO:

Lanzamiento del programa educativo Ecobrigada 2022

Este proyecto forma parte de nuestro plan de sostenibilidad y busca incentivar a estudiantes y a la comunidad escolar a desarrollar acciones para el cuidado y la preservación del medio ambiente y el agua. De esta manera, fortalecemos la cultura ambiental en escolares y sus familias a través de un espacio educativo que promueva el conocimiento del ciclo integral y el proceso del agua en la vida cotidiana, como así también, la importancia de cuidar el planeta.

Debido a la importante sequía que afecta a nuestro país, para nuestra Compañía es muy relevante promover acciones de impacto social que creen conciencia sobre la situación ambiental y sanitaria de nuestro entorno. En este sentido, el cuidado del agua y su uso eficiente deben ser prioridad para todos.

Para este año estimamos la participación de 36 colegios y cerca de 10.000 estudiantes, lo que se traduce en un promedio aproximado de 280 niños por colegio.

FEBRERO:

Inauguramos el estanque en San Clemente que permitirá aumentar nuestra reserva de agua potable

La sequía se ha transformado en problema estructural y en un desafío estratégico para nuestra Compañía. Para abordarlo, hemos dispuesto de un plan robusto que contempla una inversión de más de \$28 mil millones para este año con diferentes obras que buscan fortalecer nuestra operación y tener una mayor resiliencia en las ciudades donde operamos.

Esta nueva obra nos permitirá aumentar la capacidad de reserva de agua potable en 800 mil litros y considera una inversión de \$300 millones, formando parte del paquete de proyectos que buscan robustecer nuestra capacidad de producción y fortalecer la infraestructura para continuar garantizando el suministro a nuestros clientes.

La ceremonia contó con la presencia de la alcaldesa de San Clemente, María Inés Sepúlveda; del senador Álvaro Elizalde, y de concejales y dirigentes vecinales, quienes destacaron la importancia de trabajar colaborativamente en beneficio de la comunidad.

MARZO:

Lanzamos, junto a nuestro Consejo Ciudadano de Curicó, la red de protección de humedales urbanos

Como parte de nuestra agenda para conmemorar el Día del Agua, a través de nuestro Consejo Ciudadano -que convoca a actores de la sociedad civil para colaborar con la gestión sostenible del recurso hídrico- lanzamos una red de protección con el propósito de promover el resguardo y preservación de nuestros ecosistemas.

La iniciativa promovida por nuestro Consejo Ciudadano de Curicó, con el apoyo de la ONG Territorio a Escala Humana y la Junta de Vecinos Población Dragones, busca contribuir al resguardo de los entornos a través de un sistema de monitoreo de los humedales relevantes para la planificación, manejo y conservación de estos.

A través de talleres virtuales, un asesor externo realizó capacitaciones a los participantes para el uso de una metodología y materiales disponibles en una “mochila limnológica”, que permite estudiar todo lo que respecta a los ecosistemas acuáticos continentales.

ABRIL:

Invertimos \$1.300 millones en un nuevo estanque de agua potable en Talca

La condición de escasez hídrica permanente se ha extendido cada vez más hacia el sur y, en el caso de nuestra región, el déficit hídrico que se arrastra desde hace años y que alcanza cerca de un 37%, se ha vuelto un desafío permanente del cual nos hemos hecho cargo, anticipándonos y robusteciendo nuestras inversiones. Esto nos ha permitido no presentar riesgos de racionamientos, gracias a que hemos promovido una gestión integrada e implementado una serie de medidas operacionales para garantizar la continuidad del suministro.

Para hacer frente a esta realidad tenemos contemplada una serie de inversiones, entre las que destacan las obras de construcción de un estanque de hormigón armado con capacidad de 5.000 metros cúbicos, que abastecerá a cerca del 40% de nuestros clientes de Talca. Esta obra representa un aumento de volumen de almacenamiento de 5 millones de litros, permitiéndonos asegurar la continuidad de servicio frente al crecimiento de la ciudad y la sequía que afecta a la región

MAYO:

Jornada sobre crisis y seguridad hídrica de la región

La actividad, organizada por la Asociación Chilena de Municipalidades (AChM), ANDESS y nuestra Empresa, conto con la participación de alcaldes y equipos municipales y tuvo como objetivo conocer los efectos de la megasequía que afecta a la región y las acciones que se están implementando para hacerle frente, junto con fortalecer el trabajo conjunto con las municipalidades y otros actores en torno al tema. Además, una de las jornadas estuvo dedicada a un taller de subsidios para potenciar las capacidades de los municipios en esta gestión.

En la instancia, pudimos abordar cómo se han intensificado las condiciones de sequía y la manera en que hemos enfocado nuestro trabajo para aumentar las nuevas fuentes productivas, estanques e interconexiones, que además permitan asegurar el crecimiento de la región. Para ello, hemos proyectado una inversión de más de \$ 81.000 millones para los próximos 5 años y así anticiparnos al crecimiento de la demanda, asegurar la calidad del recurso hídrico en todas las etapas productivas y garantizar la continuidad del servicio.

JUNIO:

Presentamos el Plan de Invierno 2022

Con un operativo en terreno realizado en Talca, dimos a conocer tanto a las autoridades como a la comunidad, nuestro Plan de Invierno, que consiste en la limpieza de cerca de 161 mil metros de redes y cuyo principal objetivo es garantizar la continuidad y calidad de nuestro servicio de recolección. Además, buscamos prevenir situaciones de emergencia que se generan en esta época a causa del aumento de aguas lluvias y la acumulación de basura y otros desechos.

En 2022, uno de nuestros desafíos fue llevar a cabo el mantenimiento preventivo de uniones domiciliarias que reciben la descarga directa de nuestros clientes. De esta manera, el foco estuvo en la limpieza e inspección de, al menos, 300 uniones que presentaron discontinuidades a causa de la presencia de raíces o daños estructurales. A esto sumamos un plan de detección de infiltraciones, monitoreo en la red de aguas servidas y mantenimiento preventivo de colectores, lo que se traduce en una inversión de más de \$447 millones.

JULIO:

Presentamos nuestro Reporte relevando el compromiso con la sostenibilidad y buscando ser carbono neutral al 2050

“Este año nuestra estrategia corporativa pone los temas sociales y ambientales en el corazón del negocio”. Estas fueron parte de las palabras de nuestro gerente general, Juan Pablo González, en el marco del lanzamiento de nuestro Reporte de Sostenibilidad N°10, donde relevó el compromiso de ser un aporte para el desarrollo de las ciudades y detalló acciones que nos encontramos ejecutando para alcanzar la meta de ser carbono neutral al 2050.

“El futuro del agua es un desafío de todos y desde nuestra vereda nos hemos tomado con gran compromiso el aportar en la construcción de ciudades más sostenibles. Tomamos con responsabilidad el ser, como industria, los encargados de proveer servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a los hogares urbanos; y así, contribuir al desarrollo social y económico del país, devolviendo a la naturaleza, agua limpia y saludable”, declaró nuestro gerente general.

La actividad también contó con la presencia de Gianfranco Marcone, meteorólogo y magíster en cambio climático, quien planteó la importancia “del trabajo de todos para contrarrestar los efectos de la crisis climática”.



AGOSTO:

Fortalecimos la formación profesional de estudiantes

Como parte de nuestra política de vinculación con la región del Maule, firmamos un acuerdo de colaboración con el Instituto Profesional AIEP, el que, a través de la oferta de prácticas laborales, permitirá fortalecer la formación profesional de cerca de 1.200 estudiantes de las escuelas de Construcción e Ingeniería, Negocios y Desarrollo Social. En la actividad participó el director de sede AIEP Talca, Herman Jamett; el subgerente zonal de la sanitaria, Francisco Dupré; Carolina Figueroa, gestora de proyectos de Nuevosur, y Nicolás San Martín, consultor de Gestión de Personas de Nuevosur.

“Esta alianza busca generar acciones y actividades orientadas al desarrollo profesional de los jóvenes, articulando proyectos que apoyen aspectos sociales y de calidad de vida, dando solución a problemáticas del sector productivo”, señaló el subgerente zonal Talca, Francisco Dupré.

SEPTIEMBRE:

Conmemoramos el Día Nacional del Dirigente Social

Con el objetivo de reconocer el trabajo que a diario y de manera voluntaria realizan miles de hombres y mujeres a lo largo del país, conmemoramos el Día Nacional del Dirigente Social y Comunitario. En la actividad, que consistió en un almuerzo, participaron cerca de 15 organizaciones territoriales, entre uniones comunales y juntas de vecinos de la región del Maule, además del subgerente zonal de Talca, Francisco Dupré; la subgerente zonal de Linares, Glenda Bastías; el subgerente zonal de Curicó, Daniel Gutiérrez; y nuestra subgerente de Relación con la Comunidad, Pamela Molina, quien señaló: “Para nosotros es muy importante la vinculación que hemos construido con cada uno de los dirigentes que habitan en las comunas donde estamos presentes. El trabajo colaborativo que realizamos con ellos ha sido fundamental para tener una comunicación bidireccional, clave para levantar alertas de manera oportuna, velar por el bienestar de cada sector y robustecer nuestras operaciones”.

Este curso, que considera 60 horas de clases en modalidad presencial, les permitirá insertarse en el mundo laboral y ampliar sus oportunidades para generar ingresos.

OCTUBRE:

Entregamos fondos a organizaciones sociales de la región para desarrollar sus proyectos

Con el objetivo de fortalecer la autogestión de las organizaciones y el vínculo con la comunidad, junto con promover proyectos que generen impacto en la zona, potenciando las habilidades de liderazgo de sus dirigentes, entregamos el fondo concursable “Nuevosur Siempre Contigo 2022”. En esta nueva versión, el Fondo benefició a tres organizaciones, dos en Curicó y una en San Clemente, dando vida a iniciativas relacionadas con infraestructura comunitaria y seguridad.

Estamos muy contentos por la importante convocatoria que tuvo el fondo este año, ya que da cuenta del valor que las personas le entregan a esta iniciativa. “Como compañía, buscamos permanentemente contribuir al desarrollo de las comunidades donde estamos presentes y estamos seguros de que los proyectos seleccionados serán un aporte importante para la gestión de estas organizaciones comunitarias”, dijo nuestra subgerente de Relación con la Comunidad, Pamela Molina.

Los fondos cuentan con diferentes campos de acción como lo es infraestructura sanitaria, mejoramiento de espacios públicos, deporte y vida sana, seguridad y medio ambiente.

NOVIEMBRE:

Obtuvimos el segundo lugar en la medición de sostenibilidad GRESB

Con un puntaje 99/100, obtuvimos el segundo puesto en el ranking de las empresas que participaron de la medición en índice mundial de sostenibilidad. Se trata de la evaluación anual GRESB, entidad internacional que mide el desempeño en temas medioambientales, sociales y de gobernanza.

Nuestra Sanitaria subió 6 puntos en relación a la calificación de 2021, logrando el segundo lugar en América, en un año donde se congregó la mayor cantidad de empresas participantes: más de 1.800 compañías provenientes de más de 70 países del mundo.

Nuestro gerente general, Juan Pablo González, señaló que “este reconocimiento da cuenta de que vamos por el camino correcto y que nuestra estrategia en torno a desarrollar un modelo de negocio sostenible, ha dado frutos. También responde al importante trabajo de nuestros colaboradores y colaboradoras en la búsqueda por entregar un servicio de excelencia a las personas, acompañando el desarrollo de las ciudades a través de una gestión sostenible”.

DICIEMBRE:

Firmamos un convenio para reforzar el uso eficiente del recurso hídrico en la capital regional

Con la finalidad de fortalecer el trabajo mancomunado en torno al uso eficiente del agua potable, firmamos un convenio de colaboración con la municipalidad de Talca y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Este acuerdo busca dinamizar y concertar una estrategia hídrica comunal que vele por anticipar un posible déficit de agua.

“Enfrentar el cambio climático y la megasequía que nos afecta, asegurando la continuidad del servicio, es un pilar fundamental en nuestra gestión y que requiere, además, de un trabajo colectivo, colaborativo y sistemático entre todos los actores. En ese sentido, este acuerdo es clave, ya que permitirá seguir promoviendo soluciones en torno a la gestión sostenible del recurso hídrico y cuidado de la cuenca del Maule”, señaló nuestro gerente general, Juan Pablo González.





“Océano”: la nueva Estrategia Corporativa 2022 -2025

Durante los años 2019-2022, llevamos a cabo una estrategia que nos trajo excelentes resultados, dentro de los cuales destacan grandes avances en la mejora de la satisfacción de nuestros clientes y en la consolidación de nuestra relación con las comunidades, así como la implementación de nuestros principios culturales y el desarrollo de una agenda de equidad de género. También realizamos un importante plan de inversiones para enfrentar el cambio climático.

Todos estos logros nos permitieron alcanzar un puntaje de 93/100, dentro de la categoría empresas sanitarias, en el estudio de sostenibilidad GRESB, posicionándonos en el segundo lugar de la categoría a nivel mundial. Sumado a esto, 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.

Teniendo como base estos importantes aprendizajes y nuestro compromiso con la sostenibilidad, nos propusimos desarrollar una nueva estrategia corporativa para el período 2022-2025, así nace “Océano”.

También definimos un nuevo propósito, que refleja lo que nos inspira y motiva día a día:



“Agua para tu vida
y el cuidado del
entorno”

“Océano”: una estrategia transformadora

A pesar de los grandes logros alcanzados con nuestra estrategia anterior, aún hay mucho por hacer. Nos enfrentamos a una escasez hídrica estructural, producto de la crisis climática, que exige medidas urgentes para gestionar los impactos en el entorno, con acciones de protecciones y cuidado de los cuerpos de agua, reducción de nuestra huella de carbono y desarrollo de un nuevo modelo de vinculación con nuestro entorno, ya que las comunidades y grupos sociales nos demandan un rol activo y acciones más allá de lo regulatorio.

Este nuevo escenario nos impulsó a desarrollar una nueva estrategia transformadora que nos permita conectar de manera directa con el entorno y las comunidades, poniendo en valor no solo la importancia del servicio, sino también del medio ambiente, los ecosistemas y la preocupación por el agua en todas sus formas y usos, e incorporar la diversidad y la equidad de género como eje central de nuestro sello corporativo.

Esta nueva estrategia utiliza la innovación y la eficiencia como herramientas claves para lograr iniciativas transformacionales que beneficien a las comunidades que servimos, sabiendo que juntos, podemos enfrentar estos desafíos y construir un futuro más sostenible.

Los cuatro focos estratégicos de “Océano”:

1.

Sostenibilidad en el Servicio

Entregar un servicio impecable a nuestros clientes y comunidades, asegurando la gestión hídrica, transformando la experiencia de servicio y fortaleciendo la gestión ambiental.



2.

Innovación y Desempeño

Aseguramos el cumplimiento del business plan en largo plazo, bajo el nuevo contexto estratégico.



3.

Nuestro Sello

Definamos un nuevo modelo organizacional que habilite la estrategia.



4.

Valor Ciudadano

Entreguemos una nueva propuesta de valor a la ciudadanía, a través de una agenda transformadora de la industria sanitaria y con una nueva vinculación con las comunidades, la ciudad y los territorios.

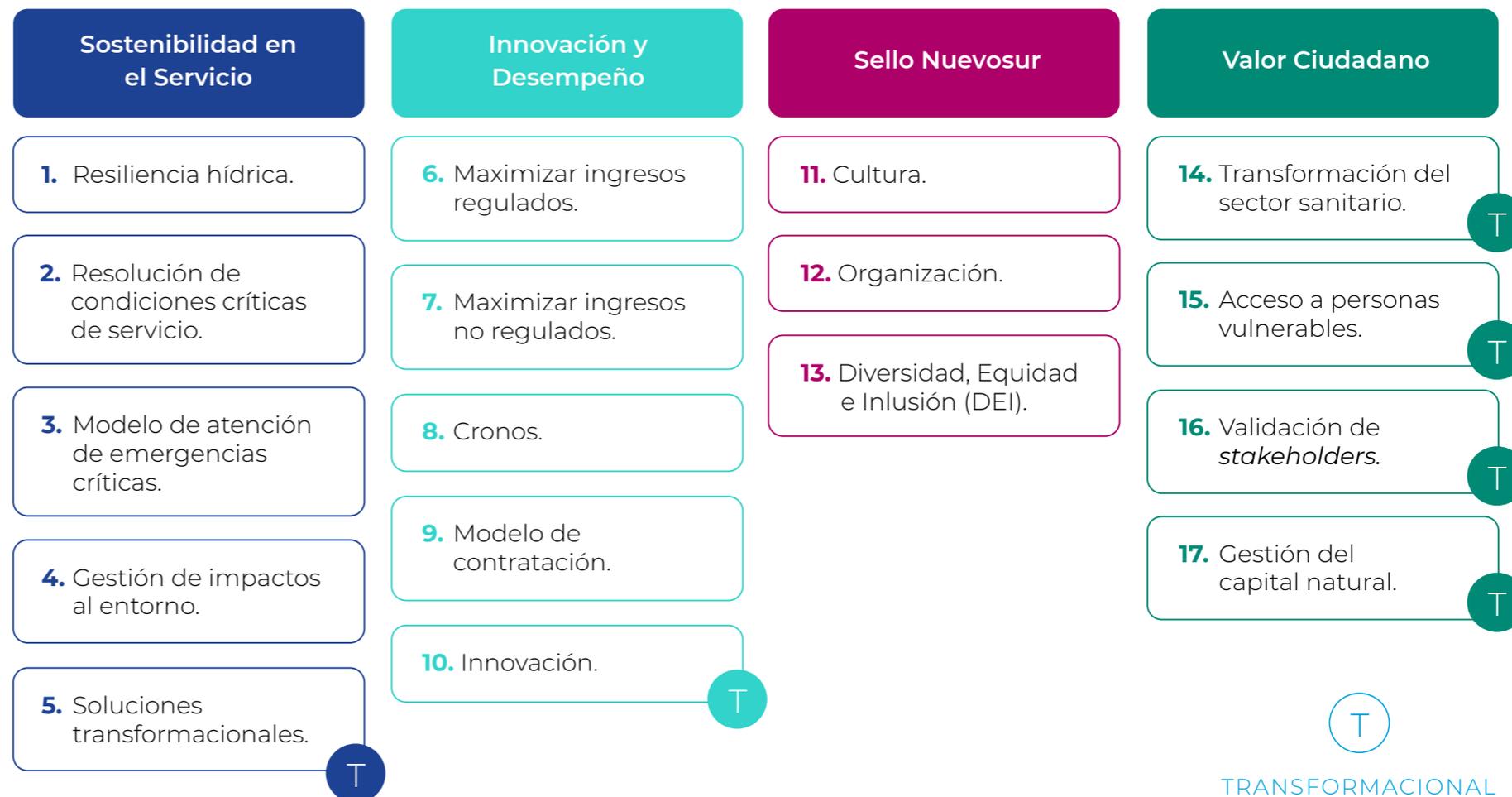


Iniciativas **estratégicas**



Agrupadas en los cuatro focos de nuestra estrategia, están las 17 iniciativas de “Océano”. Y para llevarlas a cabo, se han creado 17 equipos multidisciplinares, conformados por colaboradoras y colaboradores que trabajarán de manera coordinada en impulsarlas y hacerlas realidad.

Algunas de estas iniciativas se han identificado con una letra “T”, lo que significa que son transformacionales, es decir, buscan generar valor social y ambiental a las comunidades y a las personas que atendemos.



T
TRANSFORMACIONAL

Iniciativas con foco “Sostenibilidad en el Servicio”

■ **Asegurar resiliencia hídrica, gestionando la oferta y demanda:** se trata de una iniciativa en un contexto de sequía y escasez hídrica, que contempla llevar a cabo diversos planes, tales como de infraestructura, de gestión de derechos de agua, de gestión de pérdidas, de calidad de agua y de sequía y cambio climático. .

■ **Resolver condiciones críticas de servicio de cara al cliente:** abordaremos los problemas relevantes que aquejan a las personas que atendemos, tales como continuidad, presiones, exactitud en el cobro y cortes reiterados, entre otros.

■ **Implementar un modelo de atención de emergencias críticas:** llevaremos a cabo a través de procedimientos de atención para cada emergencia y planes de Implementación. Con lo anterior, esperamos lograr una evaluación positiva por parte de los clientes.

■ **Gestión de impactos al entorno:** nuestro objetivo es controlar, evitar y mitigar potenciales impactos directos e indirectos a clientes, comunidades y medioambiente.

■ **Implementar nuevas soluciones transformacionales del servicio:** buscamos aumentar la calidad de vida de nuestros clientes, avanzando hacia la personalización de los servicios que prestamos. Las soluciones a desarrollar abordarán necesidades concretas del cliente no resueltas actualmente por los requerimientos regulatorios y estarán diseñadas a partir de la necesidad o estado final deseado del cliente.

Iniciativas con foco “Innovación y Desempeño”

■ **Maximizar ingresos regulados:** a través de eficiencias capturadas en procesos de recaudación y cobranza, lectura, exactitud de la medición y en el control de ilícitos. Además de disminuir el consumo no facturado y la pérdida de ingresos.

■ **Maximizar ingresos no regulados:** potenciaremos las distintas líneas de ingresos que posee la Compañía y la generación de nuevas fuentes de ingresos.

■ **Cumplir la meta de eficiencias del proyecto Cronos:** identificaremos, profundizaremos e implementaremos iniciativas de eficiencias de forma transversal en la Organización.

■ **Implementar modelo de contratación de proyectos y equipos de infraestructura:** buscamos capturar ahorros en CAPEX a través de tipos de contratos, demanda agregada, riesgo compartido y estandarización de soluciones.

■ **Implementar un modelo de innovación:** agregaremos valor en OPEX, CAPEX e ingresos, para lo que implementaremos un modelo de innovación movilizador para generar ideas que apalancen eficiencias en los procesos.

Iniciativas con foco “Sello Nuevosur”

■ **Cultura:** incrementar la adherencia cultural, potenciando los 6 principios culturales de nuestra Compañía a través de modificaciones en procesos, como establecer un nuevo modelo de gestión de desempeño y establecer un proceso de reclutamiento y selección que se adapte a nuestros principios culturales.

■ **Cerrar brechas organizacionales prioritarias:** en áreas tales como la gestión de talento, sucesión y desempeño.

■ **Contar con una estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, reconocida a nivel nacional:** implementar un programa de diversidad, manteniendo nuestra certificación en la Norma 3262 de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, junto con establecer una política en estas materias.

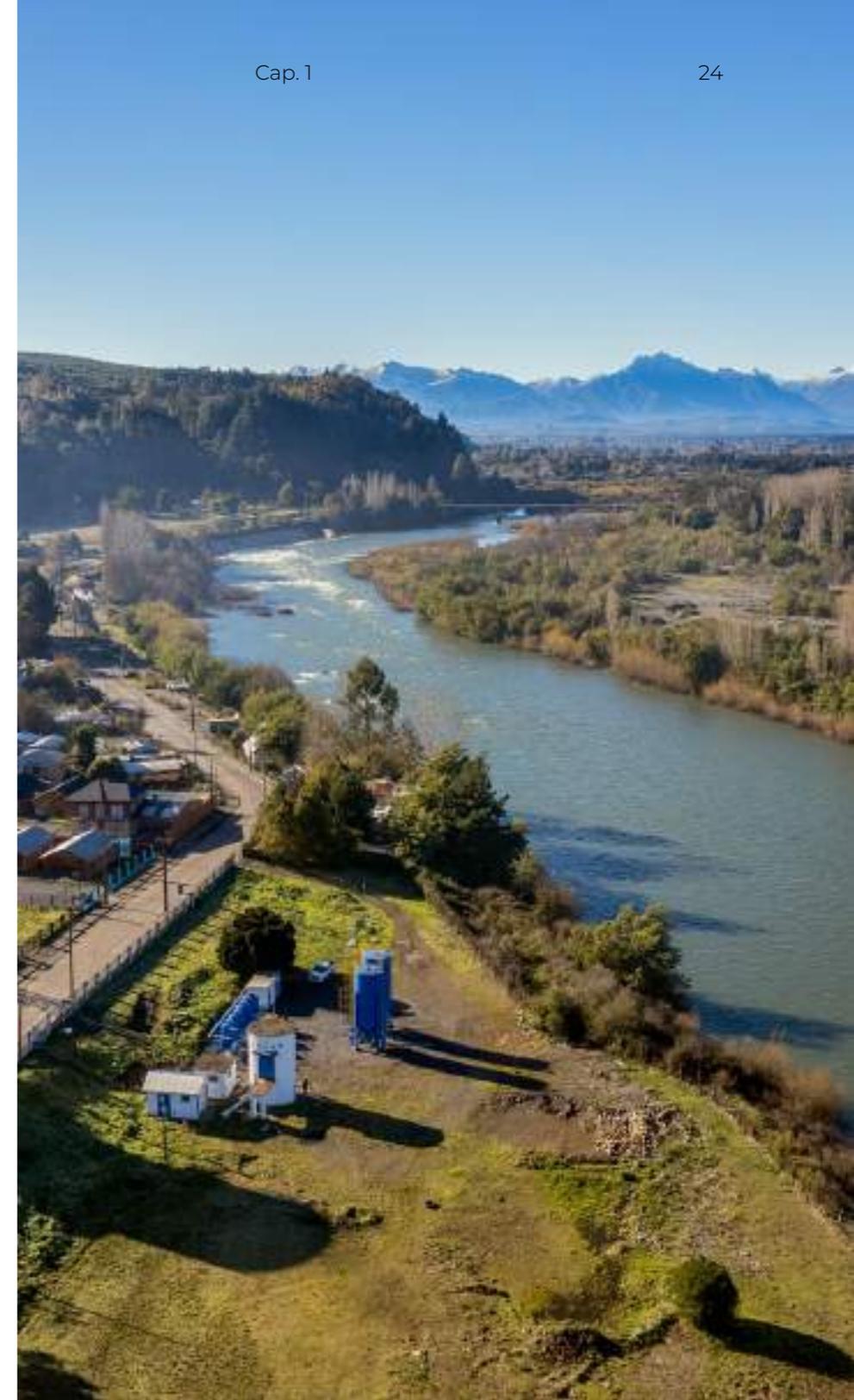
Iniciativas con foco “Valor Ciudadano”

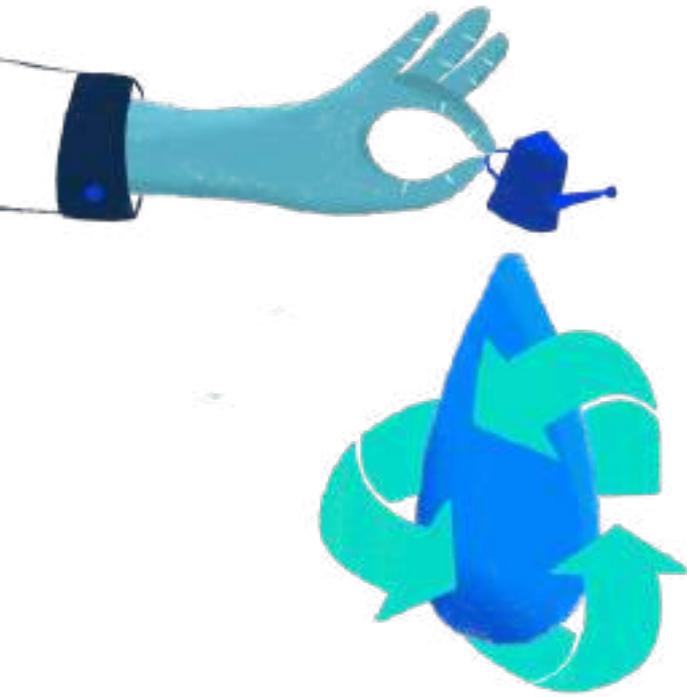
■ **Implementar un plan de transformación del sector sanitario que satisfaga efectivamente los intereses ciudad:** tanto en aspectos sanitarios, regulatorios, de servicio y en aquellas materias que ocupan a la ciudadanía.

■ **Garantizar el acceso al agua y servicios sanitarios a personas vulnerables:** mediante la implementación de habilitadores sociales y un plan de gestión circular en viviendas sociales y en comunidades rurales.

■ **Validación de Stakeholders:** lograr la validación y confianza de nuestros principales grupos de interés y alcanzar los niveles deseados en los indicadores de relacionamiento, a través de la implementación de un modelo de vinculación.

■ **Gestión del capital natural:** poner en valor los cuerpos de agua, a través de acciones de protección, cuidado y gestión, para evitar impactos y preservar los recursos hídricos.





Nuestra gestión de sostenibilidad

La sostenibilidad es un tema central para nuestra Compañía, se sitúa en el corazón de nuestra estrategia corporativa y habilita nuestro propósito corporativo: **“Agua para tu vida y el cuidado del entorno”**.

Nuestro objetivo es generar valor social y medioambiental a nuestras comunidades y a todos nuestros grupos de interés, como así también, valor económico para responder a nuestros inversionistas.

Para esto, gestionamos nuestros impactos reales y potenciales, en todos los ámbitos de nuestro quehacer.

Nuestro Modelo de Gestión de la Sostenibilidad y su importancia dentro de la estrategia corporativa

En Nuevosur hemos establecido un Modelo de Gestión de la Sostenibilidad que involucra, a través de las acciones de la estrategia corporativa, a todas las áreas de la Compañía de manera transversal, logrando así que los temas de sostenibilidad estén presentes en las decisiones y procesos de las distintas áreas involucradas en nuestro servicio.

Nuestro modelo incorpora acciones para situar la sostenibilidad en el corazón de la Empresa, como así también, desarrolla políticas, procedimientos, declaraciones y reportes que aseguren una gestión sistemática en el tiempo.



¿Cómo opera nuestro **Modelo de Gestión de la Sostenibilidad?**

→ El primer paso es identificar y evaluar los impactos negativos, reales y potenciales, que nuestras operaciones generan principalmente en la comunidad y en el medioambiente.

Esta identificación de impactos la efectuamos mediante revisión de información primaria, entrevistas, proceso de materialidad aplicado en la elaboración de memorias y reportes, revisión de información secundaria y a través de antecedentes que recogemos de nuestros colaboradores y colaboradoras, quienes se encuentran de cara a las operaciones y a la comunidad.

→ Una vez identificados y evaluados nuestros impactos reales y potenciales, definimos nuestros pilares de sostenibilidad, los cuales nos alinean con los temas que debemos trabajar y abordar en esta materia.

Pilares en la dimensión medioambiental

-  **Eficiencia hídrica**, donde buscamos enfrentar la escasez hídrica, hacer un buen uso de este recurso y mantener los caudales ecológicos para asegurar el abastecimiento y la demanda de agua de nuestros clientes.
-  **Acción por el clima**, mediante el cual abordamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y la gestión de residuos.
-  **Capital natural**, que nos permite poner en valor los cuerpos de agua, como así también, en los ecosistemas y cuidados del cuerpo receptor.

Es así que contamos con 11 pilares de sostenibilidad en distintas dimensiones:

Pilares en la dimensión social

-  Más valor para las personas que atendemos
-  Valor compartido
-  Colaboradores y colaboradoras
-  Acceso universal al agua
-  Optimización operacional
-  Ecosistemas para la sostenibilidad

Pilares en la dimensión gobernanza

-  Integridad
-  Gestión financiera

- La siguiente etapa consiste en detener, prevenir y mitigar los impactos, y para abordarlos, generamos acciones que se desarrollan a través de nuestra estrategia corporativa.
- Posteriormente, corresponde establecer indicadores y metas en sostenibilidad. Si bien ya contamos con indicadores, como desafío 2023-2025 nos hemos propuesto fijar nuestras metas en todos los ámbitos de nuestra gestión de sostenibilidad.
- Una vez establecidos los indicadores, el próximo paso es el seguimiento y monitoreo a las acciones, velando para que se vayan cumpliendo y, de esa manera, detener y mitigar los impactos.
- Otra parte de nuestro Modelo de Gestión de la Sostenibilidad tiene que ver con cómo informamos a nuestros grupos de interés la manera en que abordamos los impactos después de cumplir con la fase de seguimiento y control. Para esto, contamos con dos instrumentos, que son la Memoria y el Reporte de Sostenibilidad, como así también, entrevistas y publicaciones, entre otros.

Nuestros indicadores de sostenibilidad

Hemos establecido dos tipos de indicadores de sostenibilidad. Por un lado, contamos con un tablero de sostenibilidad corporativa que entrega resultados actuales en base al cumplimiento de las acciones que hemos establecido en la estrategia corporativa, y temas generales de gestión y desempeño en sostenibilidad.

Junto con lo anterior, hemos definido otros indicadores relacionados a la contribución que nuestras acciones hacen a los objetivos de desarrollo sostenible.



Aporte de nuestro Programa de Sostenibilidad a la Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es una agenda global que se caracteriza por ser universal y holística. Es también un acuerdo político histórico, firmado por 193 Estados Miembros en septiembre de 2015, que traza un marco para el desarrollo ambiental, social y económico¹.

Esta Agenda incorpora 169 metas distribuidas en sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Programa de Sostenibilidad de nuestra Compañía impacta 28 de ellas, las que se asocian a 12 ODS.



1. <https://www.chileagenda2030.gob.cl/Agenda%202030/sobre-agenda/sobre-la-agenda/1>

Considerando el número de actividades que ejecutamos, las 10 metas más impactadas son:

METAS	Nº DE ACTIVIDADES
12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	8
6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	7
5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.	5
6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	4
12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	4

METAS	Nº DE ACTIVIDADES
5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.	3
6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	3
8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.	3
12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.	3
13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	3

Objetivos, metas e impactos de nuestras actividades

De las 34 actividades del Programa de Sostenibilidad de nuestra Empresa, 33 impactaron en 12 de los 17 ODS de la Agenda 2030. De igual modo, son 28 las metas en que impactamos, sobre un total de 119 metas posibles, para los 12 ODS referidos. Los objetivos, metas e impactos a los que nuestras actividades contribuyeron, son los siguientes:

Los tres objetivos que reciben el mayor número de impactos son:

- **El 12**, “Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”, que se relaciona con 13 actividades que impactan 4 de sus 11 metas.
- **El 6**, “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”, que se relaciona con 10 de las actividades que impactan 6 de sus 8 metas.
- **El 5**, “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, que se relaciona con 8 actividades que impactan 4 de sus 9 metas.

OBJETIVO	Nº ACTIVIDADES QUE IMPACTAN	Nº TOTAL DE METAS DEL ODS	Nº DE METAS IMPACTADAS POR ESSBIO
4. Educación de calidad	3	10	2
5. Igualdad de género	8	9	4
6. Agua limpia y saneamiento	10	8	6
7. Energía asequible y no contaminante	2	5	1
8. Trabajo decente y crecimiento económico	5	12	3
9. Industria, innovación e infraestructura	1	8	1
10. Reducción de las desigualdades	2	10	2
11. Ciudades y comunidades sostenibles	2	10	2
12. Producción y consumo responsable	13	11	4
13. Acción por el clima	4	5	2
15. Vida de ecosistemas terrestres	1	12	1
17. Alianzas para lograr los objetivos	2	19	1
Totales	33	119	28

Ciclo del agua: el corazón de nuestro quehacer



Entregamos un servicio de calidad a nuestros clientes, desde la captación del agua hasta su tratamiento y distribución. Contamos con procesos y tecnologías para asegurar el acceso al agua potable y la gestión

sostenible de las aguas servidas, contribuyendo a la protección del medio ambiente y al bienestar de las comunidades que servimos.

1

Captación de agua:

86.970.695
de m³ captados.
- 95% de fuentes subterráneas.
- 50% superficiales.

2

Producción de agua potable:

86.640.771 millones de m³ de agua producida. | 44 plantas de producción.

3

Distribución de agua potable:

2.669 km de red de agua potable.

4

Consumo de agua potable:

307.640 clientes abastecidos en 32 localidades.

5

Recolección de aguas servidas:

2.253 km de alcantarillado.

6

Tratamiento de aguas servidas:

28 plantas de depuración. | 82.563.055 de m³ de agua depurada y devuelta a las fuentes, con 100% de biosólidos reutilizados.



Sanitarias en Chile: una industria que destaca a nivel mundial

Chile se ha adaptado a los cambios y desafíos que enfrenta el sistema sanitario a nivel mundial, buscando mejorar la calidad de vida de la población a través de un servicio sanitario de excelencia.

A nivel de la industria sanitaria global, Chile destaca por:

- Situarse dentro de los **5 primeros países a nivel mundial en cobertura de tratamiento de aguas servidas**, colocándose por sobre Países Bajos, Luxemburgo e Israel.
(Fuente: OCDE)



- En términos comparativos:

· 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.



A nivel mundial, el 71% tiene acceso a servicios de agua.



· Respecto a los servicios de saneamiento, la situación es aún más crítica:



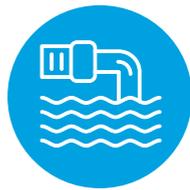
A nivel mundial, solo el 39% tiene acceso a este tipo de servicios.



En América Latina la cifra disminuye a 22%

(Fuente: OMS)

¿Por qué Chile ocupa un lugar tan destacado?



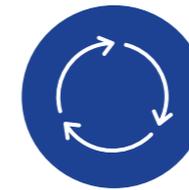
Cubre casi el 100% de la producción y distribución de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.



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



Responde al crecimiento de las viviendas abasteciéndolas 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.



Su industria es capaz de enfrentar con efectividad desastres naturales, como terremotos, tsunamis, mega incendios, inundaciones y la pandemia, asegurando la continuidad de servicio sin que se traduzca en un alza de tarifa.



Descontamina el 100% de las aguas servidas de las ciudades, protegiendo de contaminación ríos, humedales, mar y lagos, así como también, la salud de las personas.



2

**Gobierno
corporativo**



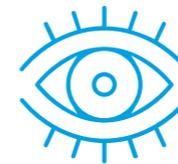
Principios de nuestra acción

La visión, misión y propósito son elementos claves en la definición de la identidad y estrategia de una empresa. En conjunto, ellos nos proporcionan una dirección clara y coherente, asegurando que nuestro quehacer responda a nuestros valores y a una mirada de largo plazo.



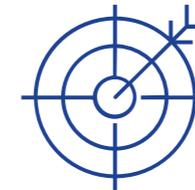
PROPÓSITO

Agua para tu vida y el cuidado del entorno.



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.



MISIÓN

Entregar de manera sostenible un servicio de excelencia en el ciclo integral del agua potable, contribuyendo al desarrollo del entorno, ¡SIEMPRE!

Nuestros principios culturales

- 1 "Apasiónate 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."

Nuestros principios culturales

Se trata de principios que guían el comportamiento y decisiones de todos quienes integramos Nuevosur, como base para la construcción de una cultura organizacional sólida y coherente.

- 1 **“Apasionate 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 Empresa 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.

Directorio y su funcionamiento



Nuestro Gobierno Corporativo entrega directrices para una gobernanza responsable, transparente y participativa, alineada con las normativas vigentes y considerando todos los grupos con quienes nos relacionamos.

Directorio

Corresponde al máximo órgano de nuestra estructura de gobernanza. Es el encargado de aprobar el propósito, los valores y la estrategia de la Compañía. Éste delega, en la alta administración, la facultad de cumplir con una gestión de excelencia en los ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza.

¿Quiénes integran nuestro Directorio?

Nombre	Cargo	Profesión	Fecha de última reelección	Fecha de cesación
Ricardo Bachelet Artigues	Presidente	Ingeniero Civil Industrial	21/04/2022	Titular
Juan Eduardo Vargas Peyreblanque	Vicepresidente	Ingeniero Comercial	21/04/2022	Titular
Alberto Cardemil Palacios	Director	Abogado	21/04/2022	Titular
Gonzalo Reyes Budinich	Director	Ingeniero Comercial	21/04/2022	Titular
Alfonso Joaquín Yáñez Fernández	Director	Ingeniero Comercial	21/04/2022	Titular

■ En Nuevosur no existen directores independientes ni directores suplentes.

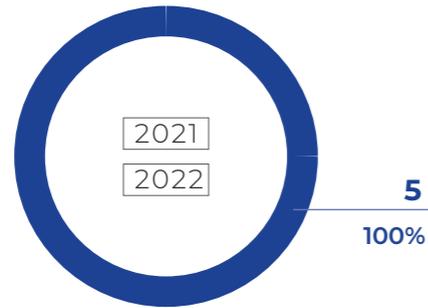
■ Ningún Director es ejecutivo de la Compañía ni posee acciones de Nuevosur S.A.

Diversidad del Directorio

Género

- HOMBRES
- MUJERES

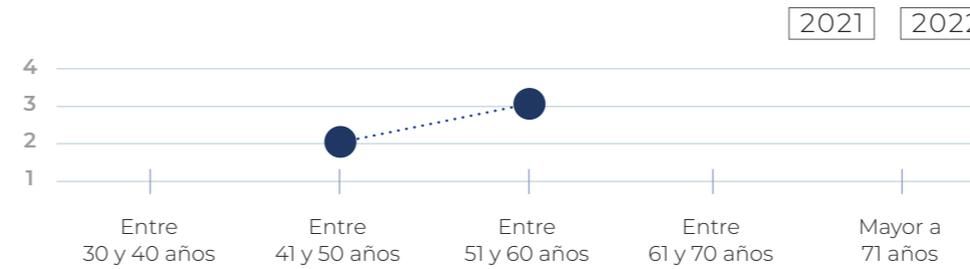
TOTAL: **5**



Edad

- HOMBRES
- MUJERES

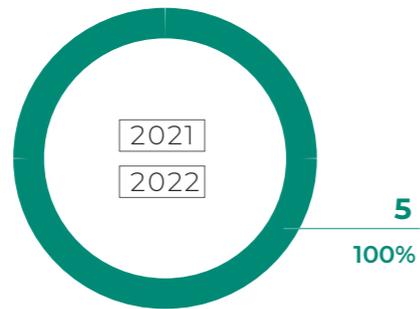
TOTAL: **5**



Nacionalidad

- CHILENA
- EXTRANJERA

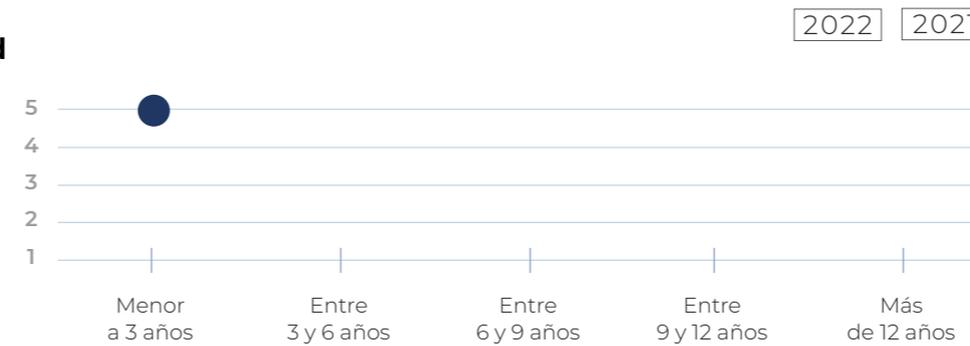
TOTAL: **5**



Antigüedad

- HOMBRES
- MUJERES

TOTAL: **5**



Experiencia para el cargo de Director o Directora

	Temas Ambientales	Regulación	Sector Sanitario	Auditoría, Finanzas y Gestión de Riesgo	TI y Ciberseguridad	Gobierno Corporativo y Compliance
Ricardo Bachelet Artigues	*	*	*	*	*	*
Juan Eduardo Vargas Peyreblanque	*	*	*	*	*	*
Alberto Cardemil Palacios	*	*	*	*	*	*
Gonzalo Reyes Budinich	*	*	*	*	*	*
Alfonso Joaquín Yáñez Fernández	*	*	*	*	*	*



- * Menos Relevante
- * Relevancia Media
- * Muy Relevante

Evaluación de desempeño

En Nuevosur aún no se implementa una evaluación regular del desempeño colectivo y/o individual de los miembros del Directorio para el mejoramiento continuo de su funcionamiento.

Remuneración de los Directores y Directoras

El monto de las remuneraciones comprende el pago mensual de la suma única y total de 110 UF para el Presidente y 82,5 UF para el Vicepresidente y cada uno de los demás Directores y Directoras en base a todas las labores que contemplan estos cargos, lo que se paga conforme al valor de la Unidad de Fomento del último día de cada mes.

Los integrantes del Directorio Ricardo Bachelet, Juan Ignacio Parot (cesó en su cargo el 21/04/2022), Juan Eduardo Vargas y Alfonso Yáñez, renunciaron a sus remuneraciones.

Las remuneraciones informadas corresponden a los ingresos fijos del Directorio, acordados en la Junta Ordinaria de Accionistas, por el cargo que desempeñan en el mismo.

NOMBRE	CARGO	REMUNERACIÓN 31/12/2021 M\$	REMUNERACIÓN 31/12/2022 M\$
Juan Andrés Salas Streeter	Presidente	N/A	9.558
Cristián Cortés Póo	Director	N/A	7.169
María Paz Errázuriz Domínguez	Directora	N/A	4.779
Juan Eduardo Errázuriz Domínguez	Director	N/A	4.779
José Tomás Errázuriz Domínguez	Director	N/A	4.779
Gonzalo Reyes Budinich	Director	21.104	14.606
Alberto Cardemil Palacios	Director	13.411	N/A
TOTAL		34.515	45.670



Gastos del Directorio

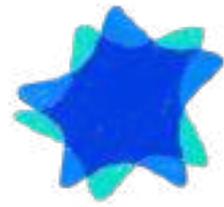
Durante el 2022 se destinaron M\$ 27.450 para gastos del Directorio.

Este monto no incluye remuneraciones.

En su mayoría corresponde a gastos de viajes, seguros, estadías y otros.

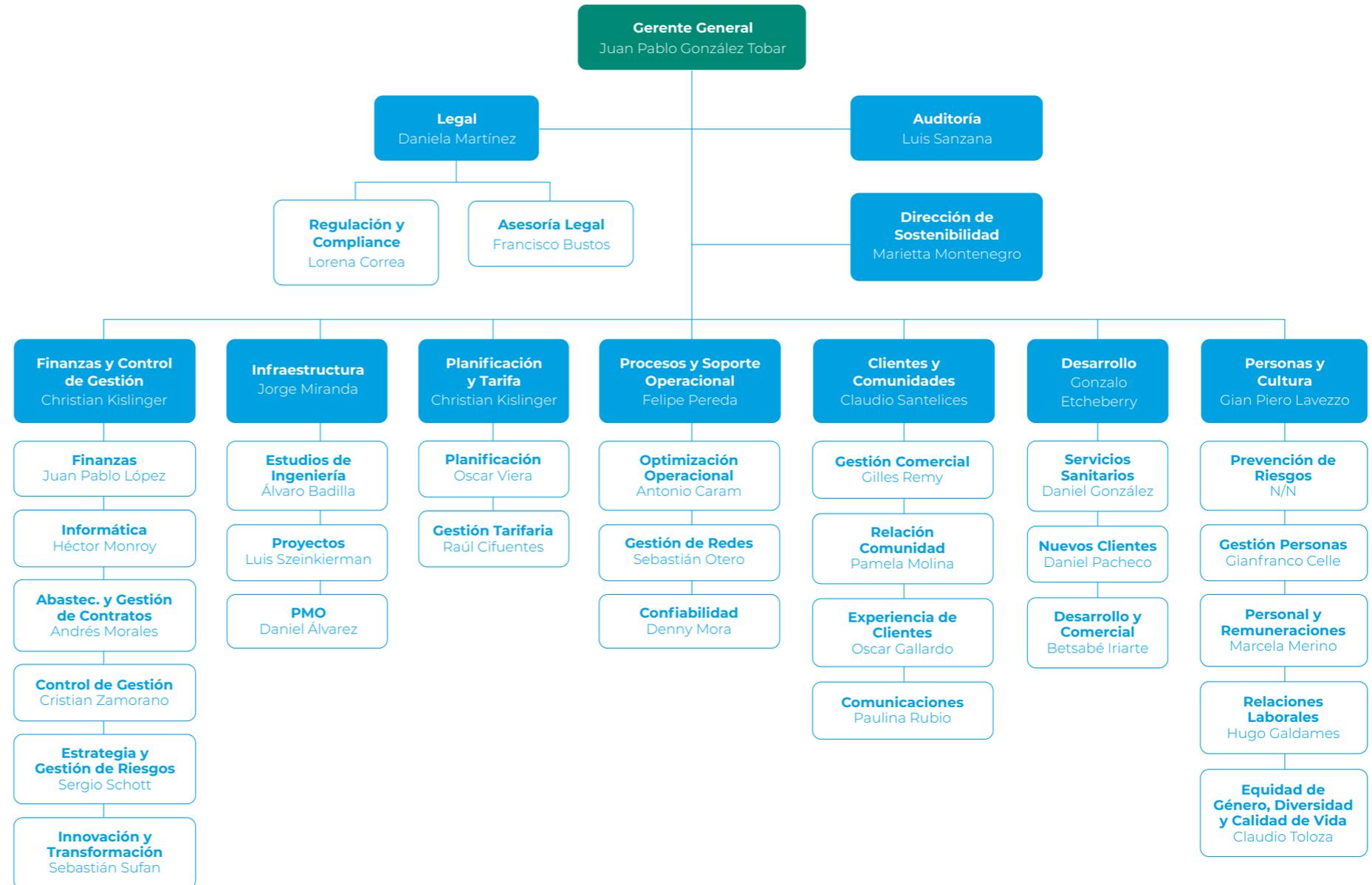
Durante el periodo, el Directorio no incurrió en gastos por asesorías.

La empresa externa encargada de la auditoría de estados financieros para el ejercicio 2022 fue Deloitte Auditores y Consultores Limitada. El monto desembolsado por este concepto corresponde a M\$69.612.



Alta administración

Organigrama



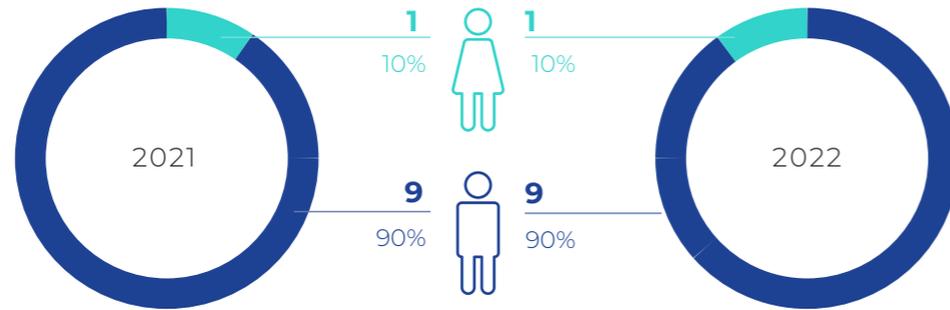
¿Quiénes son nuestros ejecutivos y ejecutivas principales?

Nombre	Cargo	Fecha inicio en el cargo	Profesión	Nacionalidad
Juan Pablo González Tobar	Gerente General	Noviembre 2019	Ingeniero Comercial	Chilena
Christian Kislinger Arauco	Gerente de Finanzas y Control de Gestión	Mayo 2019	Bachiller en Ciencias, mención en Ingeniería Informática	Chilena
Daniela Martínez Gutiérrez	Gerente Legal, Regulación y Compliance	Julio 2021	Abogada	Chilena
Jorge Miranda Contador	Gerente Infraestructura	Marzo 2021	Ingeniero Civil	Chilena
Felipe Pereda Negroni	Gerente Procesos y Soporte Operacional	Marzo 2020	Ingeniero Civil Industrial	Chilena
Claudio Santelices Boettcher	Gerente Clientes y Comunidades	Diciembre 2001	Publicista	Chilena
Gonzalo Etcheberry Baquedano	Gerente de Desarrollo	Septiembre 2012	Ingeniero Civil Industrial	Chilena
Gian Piero Lavezzo Richards	Gerente Gestión de Personas y Cultura	Junio 2011	Psicólogo	Chilena

Diversidad de la Alta Administración

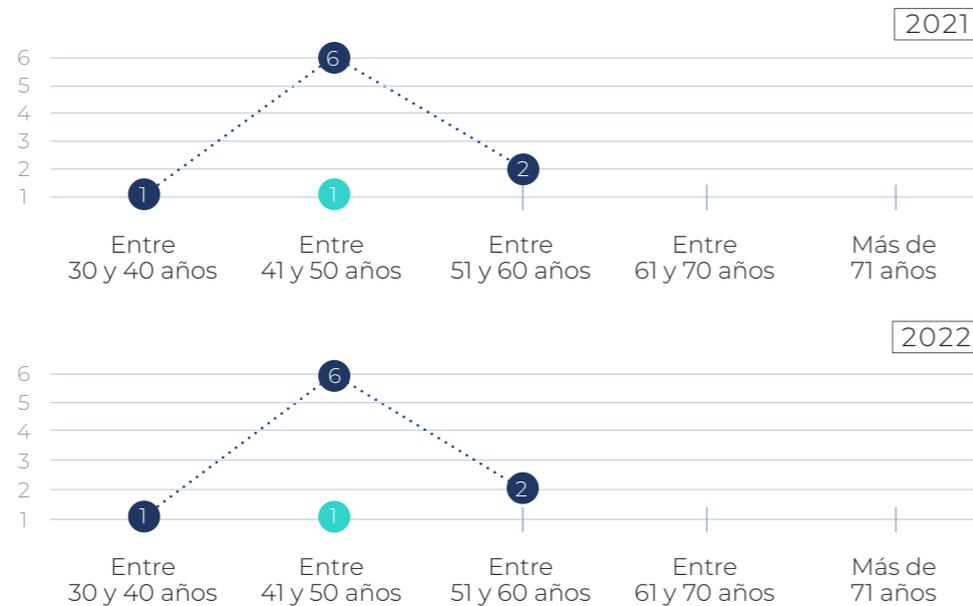
Género

■ HOMBRES
■ MUJERES
TOTAL: **10**



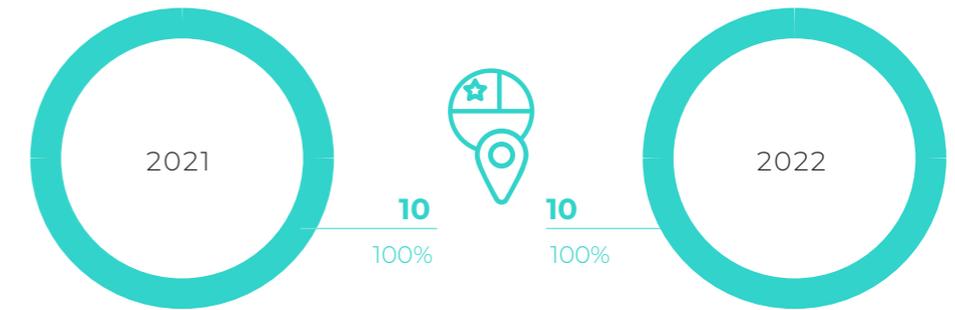
Edad

■ HOMBRES
■ MUJERES
TOTAL: **10**



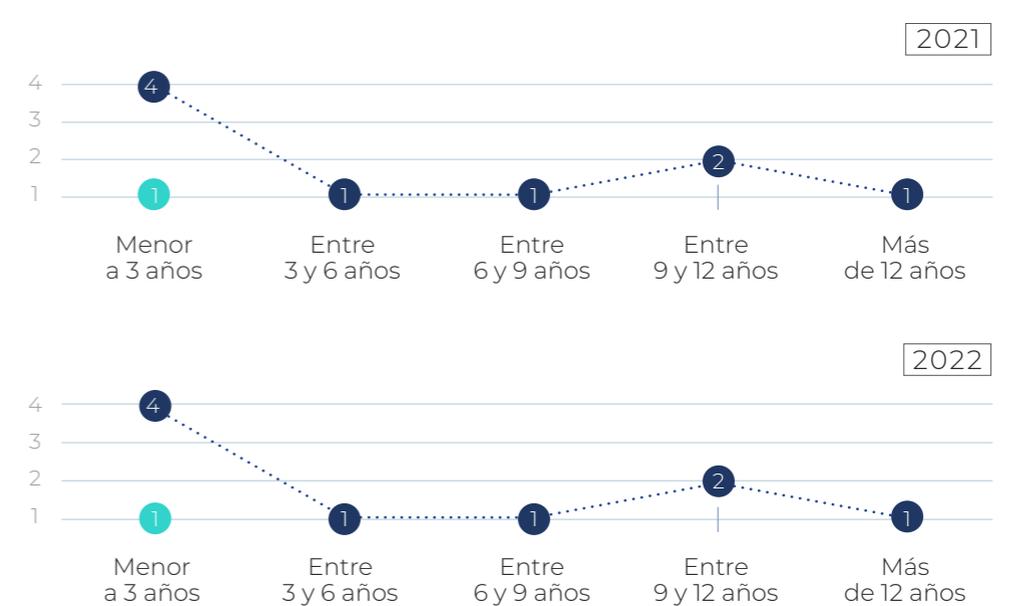
Nacionalidad

■ CHILENA
■ EXTRANJERA
TOTAL: **10**



Antigüedad

■ HOMBRES
■ MUJERES
TOTAL: **10**



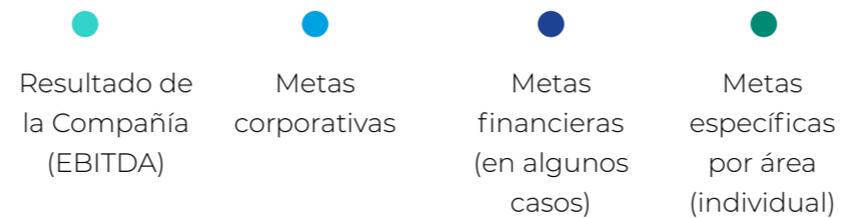
Remuneración de principales ejecutivos y ejecutivas

La retribución de los principales ejecutivos y ejecutivas se compone de componentes fijos y variables. En las remuneraciones de estos cargos no se contempla como compensación el pago basado en opciones sobre acciones.

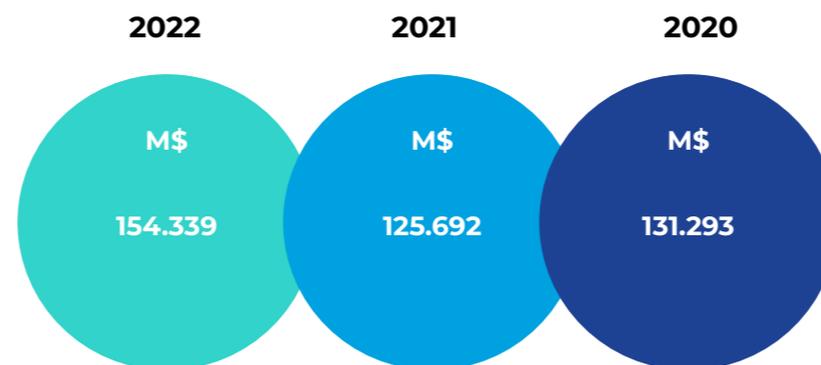
Las definiciones respecto a las estructuras salariales, tanto del Gerente General como de los principales ejecutivos y ejecutivas, ha trascendido a los distintos accionistas mayoritarios. Junto con ello, se someten a un diagnóstico de competitividad respecto al mercado a través de la metodología MERCER.

Tanto el Directorio como los accionistas revisan las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del Gerente General y demás ejecutivos y ejecutivas principales.

Dimensiones consideradas en la asignación de bonos:



La evolución de las remuneraciones de los principales ejecutivos y ejecutivas es:





Marco regulatorio

Al igual que todas las compañías sanitarias del país, nuestra actividad se desarrolla dentro de un mercado regulado por ley.

- Tenemos carácter de monopolio natural regulado al operar como únicos prestadores dentro de cada una de nuestras zonas de concesión.
- La regulación sanitaria obliga a nuestra Compañía a velar por la entrega de un servicio que mantenga estándares de calidad y continuidad.

Superintendencia de Servicios Sanitarios “SISS”

Se trata de un organismo público autónomo a cargo de regular y supervisar nuestro funcionamiento. Se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Obras Públicas (MOP) y posee oficinas en cada una de las regiones del país.

¿Cuáles son las principales funciones de la SISS?

- Fiscalizar a las concesionarias de servicios sanitarios y velar por el cumplimiento de sus normas legales y técnicas.
- Regular la operación de estas empresas, dictando órdenes e instrucciones, interpretando la normativa sectorial y realizando el control administrativo y jurisdiccional.
- Emitir actos administrativos de contenido favorable para el ejercicio de la actividad y el ejercicio de derechos (otorgamiento de concesiones).
- Aplicar sanciones a las entidades que fiscaliza.

¿Cuál es la normativa que se aplica a nuestro quehacer?

Principales instrumentos que contienen la normativa aplicable al sector sanitario en Chile:

Decreto con Fuerza de Ley MOP N°382 de 1988

Establece la *“Ley General de Servicios Sanitarios”*.

Ley N°18.902 de 1990

Crea la *“Superintendencia de Servicios Sanitarios”*.

Decreto con Fuerza de Ley MOP N°70 de 1988

Crea la *“Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios”*.

Ley N°18.778 de 1989

Establece *“Subsidio al pago de consumo de agua potable servicio de alcantarillado de aguas servidas”*.

Decreto Supremo N°1.199

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”*.

Decreto Supremo N°453 de 1990

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”*.

Decreto Supremo N°4 de 2009

Aprueba el *“Reglamento para el manejo de lodos generados en plantas de tratamiento de aguas servidas”*.

Decreto Supremo N°609 de 1998

Establece *“Normas de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos industriales líquidos a sistemas de alcantarillado”*.

Decreto N°46 de 2003

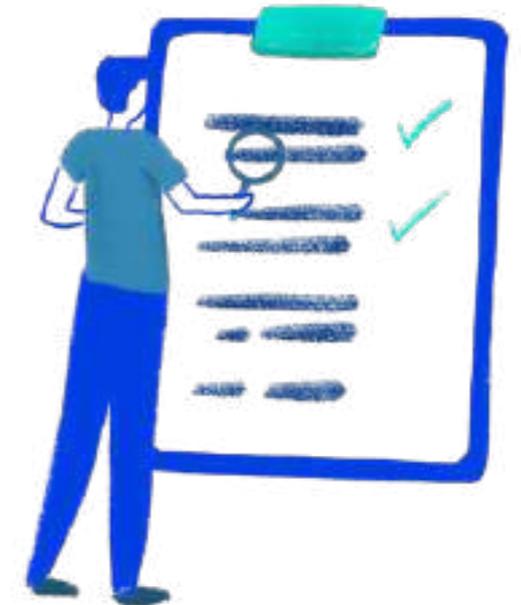
Establece la *“Norma de emisión de residuos líquidos a aguas subterráneas”*.

Decreto Supremo N°90 de 2001

Establece la *“Norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos líquidos a aguas marinas y continentales superficiales”*.

Decreto N°50 de 2003

Establece el *“Reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado y sus anexos” (RIDAA)*.





Integridad en lo que hacemos

Nos hemos posicionado como un referente en la industria por contar con altos estándares éticos y de transparencia,

asegurando la conducta íntegra de nuestros colaboradores y colaboradoras, y también de contratistas, gracias a la promoción de nuestros principios culturales.

¿Cuál es el rol del departamento de Auditoría?

Es el área responsable de agregar valor a los procesos internos de nuestra Compañía con un enfoque de trabajo basado en riesgo. Su labor debe ser independiente y objetiva, reportando cada uno de los trabajos que realiza al Comité de Auditoría y Riesgo.

El Auditor General, como Encargado de Prevención de Delitos, incluidos los relacionados con la Ley N°20.393, reporta al Directorio de manera semestral para rendir cuenta de su gestión en esta materia, instancia en que también participa el Gerente General junto a otros ejecutivos y ejecutivas principales.

Las funciones de esta área son:

- Promover las actitudes éticas que mejoren el clima laboral, la reputación e imagen de nuestra Empresa, y el aumento de la rentabilidad y la sostenibilidad en beneficio de todos los grupos de interés.
- Prevenir fraudes corporativos o dilemas éticos que puedan interferir con el normal funcionamiento de nuestra Compañía. Una de las acciones se orienta a que tanto Directores y Directoras, como colaboradores y colaboradoras, completen anualmente una declaración con potenciales conflictos de interés.
- Entregar soluciones y respuestas frente a consultas o casos detectados.

Políticas y procedimientos para prevenir casos de corrupción y conflictos de interés en nuestra Compañía

- Política Prevención de Delitos Ley 20.393.
- Inducción de nuevos directores.
- Control de operaciones con empresas y personas relacionadas.
- Política de Habitualidad con Partes Relacionadas.
- Declaración de Conflictos de Interés.
- Procedimiento Otorgamiento de Aportes y Donaciones, entre otros.

Sistema de Gestión Ética

Se encuentra integrado por los siguientes componentes:



Código de Ética

Es un documento que entrega orientaciones a todos quienes integramos la Compañía, reforzando una actitud de servicio y compromiso dentro del equipo de trabajo. Proporciona una guía para el relacionamiento con clientes, accionistas, proveedores, autoridades, competidores y la sociedad en general.

Asimismo, regula los temas relevantes en relación a conflictos de interés que puedan interferir en el normal funcionamiento de nuestra Compañía. De acuerdo a lo explicitado en este Código, todos los colaboradores y colaboradoras deben completar anualmente una declaración con sus potenciales conflictos de interés y actualizarla cada vez que cambien las condiciones de sus relaciones.

En tanto, Auditoría Interna también solicita estas declaraciones a los Directores y Directoras de la sociedad.



Estructura de Apoyo

Nuestra Compañía definió un Comité de Ética compuesto por un Coordinador General y Consejeros de Ética. Estos últimos son colaboradores y colaboradoras especialmente capacitados para acompañar al equipo en la vivencia de los principios y resolver posibles dudas.



Integridad Corporativa

Se trata de una plataforma alojada en un servidor externo que asegura la confidencialidad y anonimato de los colaboradores y colaboradoras que la utilicen.

www.integridadcorporativa.cl

Todas las situaciones o consultas éticas son revisadas y, además, las relacionadas con los delitos de la Ley N°20.393 son derivadas directamente al Encargado de Prevención de Delitos para su investigación.

Esto nos permite dar soluciones a preguntas éticas, junto con detectar y reparar áreas de riesgo.

Este canal se difunde, para los distintos grupos de interés, mediante nuestra intranet corporativa, página web, comunicados, videos, contratos, charlas y talleres.

Cobertura del Código de Ética

Ámbito



N° de denuncias éticas gestionadas en 2022



En 2022, no contamos con sanciones ejecutoriadas asociadas a los delitos de la Ley N°20.391.



Modelo de Prevención de Delitos

Con fecha 16 de enero de 2023, se certifica que nuestra Compañía cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que se encuentra implementado y cumple, en todos sus aspectos significativos, con los requisitos establecidos en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 4° de la Ley 20.393, en relación con la situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad de estas sociedades.

La certificación se otorga con vigencia hasta el 15 de enero de 2025.

Capacitación en prevención de delitos

En línea con la Política de Prevención de Delitos de nuestra Empresa, debemos capacitar cada dos años al total de colaboradores y colaboradoras respecto a los distintos delitos mencionados en la Ley 20.393 y sus respectivas actualizaciones. Durante el 2022 realizamos una capacitación en modalidad e-learning, la que contempló todos los delitos vigentes de acuerdo a la política de la Compañía.

Cargo	2021		2022	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos/as (gerentes – subgerentes)	1	0	1	1
Jefaturas, profesionales o encargados/as	35	16	22	2
Trabajadores/as en general	160	23	158	35
Plazo fijo	-	-	17	1
Total	196	39	198	39

Libre Competencia

Nuestra Gerencia de Legal, Regulación y Compliance estableció un procedimiento de manejo de requisitos legales, el cual define la metodología para la identificación, divulgación, actualización e implementación de toda la normativa aplicable a los distintos procesos de la Compañía, lo que incluye las normas de libre competencia. Asimismo, define el mecanismo para verificar el cumplimiento del marco normativo vigente y la forma en cómo dicha revisión es informada a la administración de la Empresa.

En la práctica, este procedimiento se traduce en la mantención de una matriz de cumplimiento legal, la cual contiene la normativa aplicable a nuestra Sanitaria, junto con sus verificadores y respectivo estado de cumplimiento.

Sumado a lo anterior, nos encontramos trabajando en un modelo de *compliance* específico para la libre competencia, cuyo desarrollo está a cargo de un consultor externo.

<p>N° de sanciones ejecutoriadas por incumplimiento en libre competencia: No existen sanciones ejecutoriadas ni procesos de sanción vigentes.</p>	<p>Monto de multas asociadas: 0</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------



Nuestro Directorio, en línea con las recomendaciones de COSO ERM, establece para la gestión de los riesgos una definición de aversión al riesgo, que corresponde al nivel de riesgo que la Compañía asume en la búsqueda de sus objetivos. En ella, se señala que la Empresa asume como un nivel de riesgo deseado una tolerancia menor a alta, es decir, riesgos de nivel medio o bajo.

Esta aversión aplica para riesgos operacionales, financieros, laborales, ambientales (incluyendo físicos y de transición), sociales, de derechos humanos y de cualquier otra categoría.

Adicionalmente, el Directorio ha establecido un conjunto de riesgos clave, los cuales son revisados periódicamente en nuestro Comité de Auditoría y Riesgos y reportados anualmente al Directorio. Estos riesgos, por su naturaleza, pueden afectar materialmente a las partes interesadas o bien podrían comprometer al modelo y/o continuidad del negocio. Los riesgos considerados claves son actualizados periódicamente.

Nuestra Política de Gestión de Riesgos toma como referencia el estándar ISO 31000:02018, el cual aplica para todo tipo de riesgos, y tiene como principales lineamientos:

- La gestión de riesgos es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones, que mantiene y/o agrega valor a nuestra Compañía, por lo que debe ser considerada en todos los ámbitos de gestión.
- La gestión de riesgos debe comprenderse como un proceso continuo que nos permita minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.
- Nuestra Sanitaria deberá destinar recursos suficientes para el correcto desarrollo de todas las tareas de la gestión de riesgos.
- Nuestra Compañía debe asegurar la obligación de rendir cuentas sobre el estado de los riesgos.
- La gestión de riesgos debe ser integral, de lenguaje común, basada en las mejores prácticas y facilitadora de una cultura basada en riesgos.

Modelo de Gestión de Riesgos y Oportunidades

Para detectar los riesgos y oportunidades, contamos con un modelo de gestión que consta de los siguientes componentes:

1

Gobierno:

Donde se establece la política de riesgos, estrategia, aversión y tolerancia, estructura y responsabilidades.

2

Proceso:

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

3

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.

4

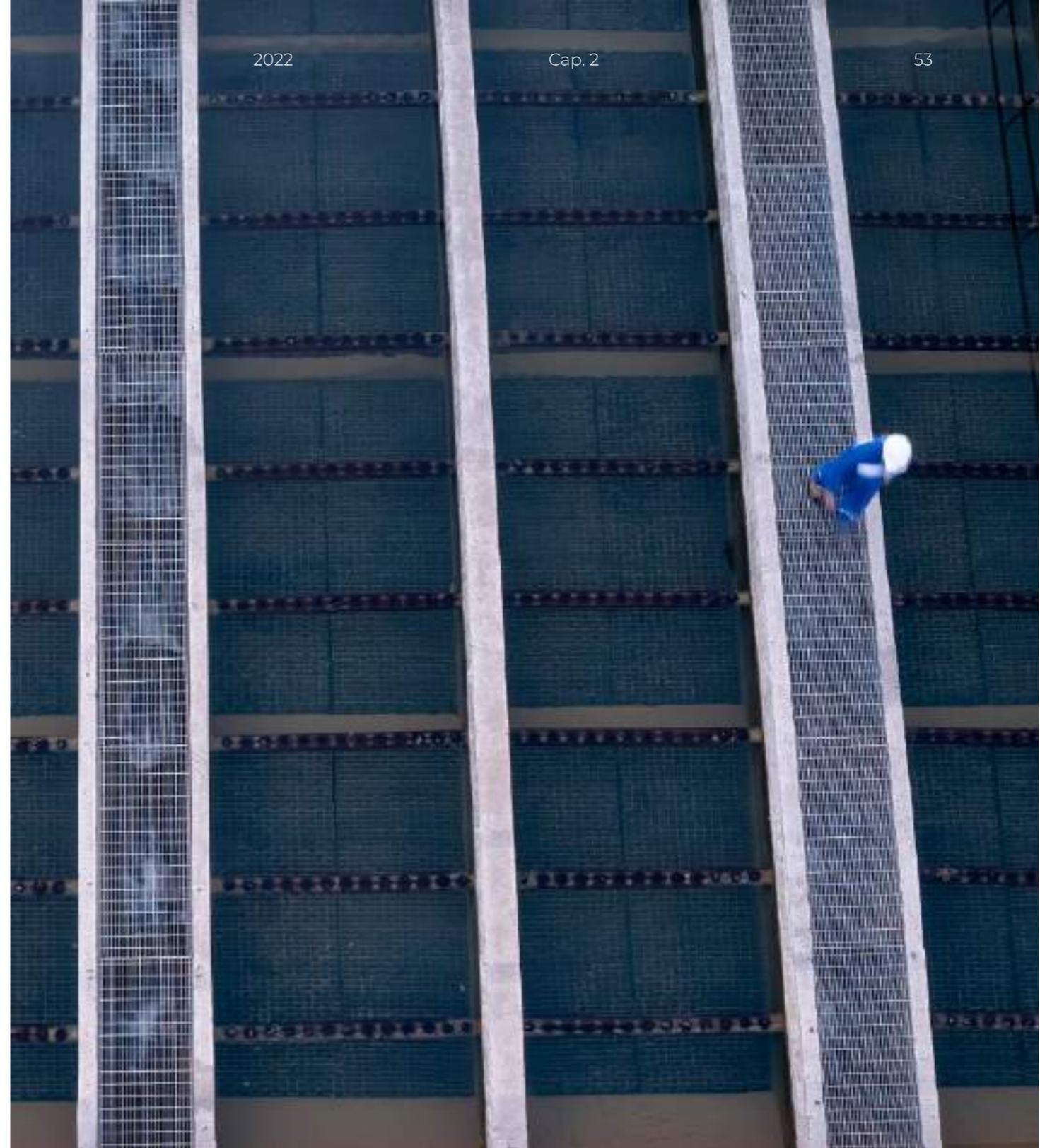
Seguimiento y revisión:

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 a la gestión. Cuando aplica, los alcances y resultados de los planes son comunicados y revisados con otras partes interesadas, tales como clientes, comunidades, autoridades, etc.

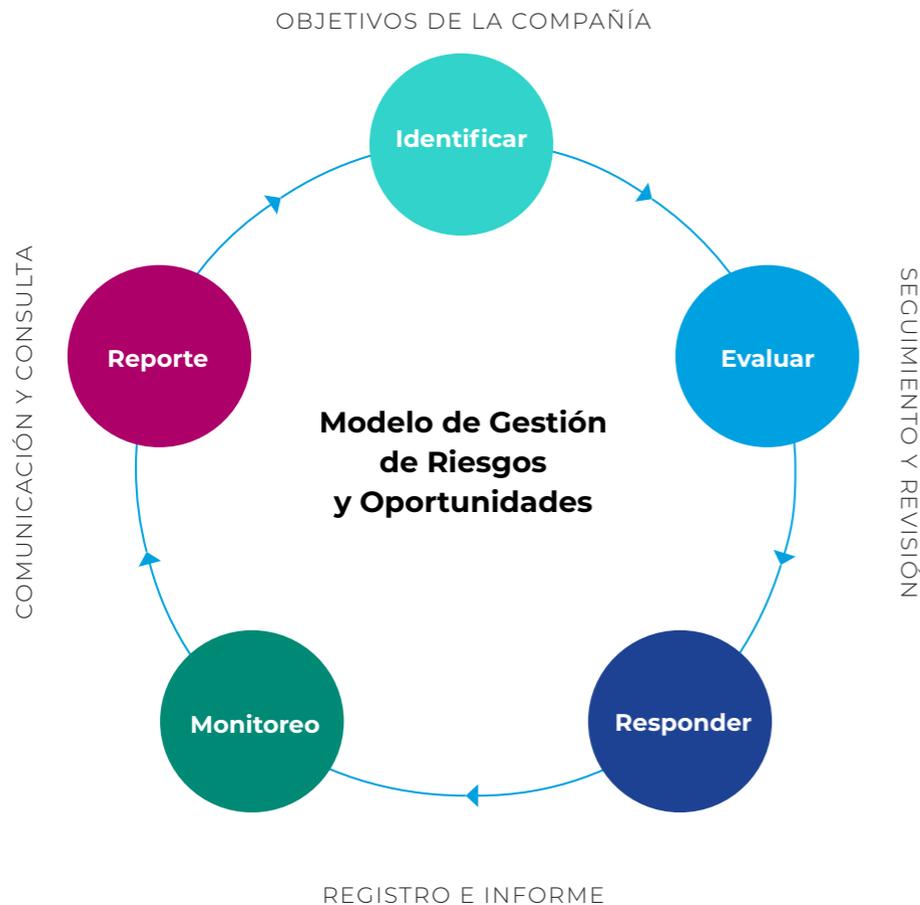
5

Registro e informe:

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



Nuestro **Modelo de Gestión de Riesgos y Oportunidades** se basa en las directrices de diversos estándares, siendo los principales ISO **31000** y **COSO ERM**.



Los riesgos de mayor significancia se determinan en función de la probabilidad e impacto de los eventos. Para la probabilidad se considera si el riesgo se ha materializado y si se pudiese materializar en el corto, mediano o largo plazo, mientras que para el impacto se consideran diversas clasificaciones en función de nuestros objetivos. En este proceso se analizan, entre otros, los siguientes factores:

- **Cambios en el contexto externo:** políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y regulatorios.
- **Cambios en el contexto interno:** procesos, organizacionales, estratégicos, culturales, en activos y/o sistemas.

La matriz de riesgos corporativa se actualiza anualmente. Además, se revisan los riesgos y oportunidades con mayor frecuencia a través de diversas actividades

de nuestra Compañía, integrando así, el conjunto de riesgos en la gestión. Allí destacan:

1. Levantamiento y actualización de procesos.
2. Priorización de inversiones.
3. Modelo de Prevención de Delitos.
4. Sistema de Gestión Integrado, que abarca: calidad, medioambiente, seguridad, continuidad de negocio, eficiencia energética y equidad de género.

La gestión de riesgos se efectúa a nivel operativo, táctico y estratégico, involucrando a todos los niveles de ejecución y toma de decisiones.

El involucramiento, en tanto, se logra a través de capacitaciones, auditorías de proceso, revisiones, validaciones, emisión de reportes y participación de nuestra Alta Dirección.



Nuestra Subgerencia de Estrategia y Gestión de Riesgos, dependiente de la Gerencia de Finanzas y Control de Gestión, **tiene bajo su responsabilidad el apoyo metodológico y control para la gestión de riesgos y oportunidades, que incluye la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de estos.**

Información y capacitación para la gestión de riesgos

Nuestra Compañía cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para colaboradores y colaboradoras respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión. Esto se desarrolla a través de:

- La Academia del Agua, donde se desarrollan cursos específicos que refuerzan el conocimiento, destacando capacitaciones en gestión de riesgos clave, sistema de gestión integrado, modelo de gestión de crisis, modelo de prevención de delitos, seguridad de la información, cumplimiento normativo, entre otros.
- El Sistema de Gestión Documental, donde se dispone de los documentos oficiales y se acredita la toma de conocimiento por parte del personal correspondiente.

Avances en la gestión de riesgo durante el año 2022

Sistema de Gestión Integrado

- En Nuevosur logramos integrar y certificar los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001), Medioambiente (14001) y Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001) para:
 - Producción y distribución de agua potable; recolección y tratamiento de aguas servidas; atención al cliente, servicios comerciales y procesos de soporte en toda el área de concesión de la Región del Maule.
- Rectificamos el Sistema de Gestión NCh 3262 (Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal).
- Realizamos diversas actividades de capacitación con el fin de mejorar el conocimiento e internalización de conceptos del Sistema de Gestión mediante cápsulas de autogestión (Sistema de Gestión Integrado, Gestión Ambiental, Gestión Documental, entre otras) e instancias de acompañamiento a cargo de los auditores internos (Programa de Apadrinamiento de Instalaciones y capacitaciones a nivel de procesos corporativos).

Capacitaciones y programas



- Se consolida el portal del Sistema de Gestión Integrado, mejorando la experiencia de los usuarios al poder encontrar, en un solo sitio, matrices de seguridad, medioambiente, documentos, etc.
- Se capacitan 6 nuevos auditores líderes internos, manteniendo un equipo de 38 auditores en total para las 5 normas certificadas. Este grupo ejecuta el plan anual de auditoría interna con una cobertura igual a los procesos, instalaciones y/o requisitos que cada una de las normas certificadas requieren.



Continuidad de Negocio

Para el año 2022 se definió un plan de simulacros integrado que busca abordar la respuesta a incidentes integrando calidad, medioambiente, seguridad y continuidad del negocio.

Realizamos 29 simulacros, superando la meta prevista.



Gestión de procesos y documental

Logramos concluir con el plan de levantamiento de procesos iniciado en el año 2020, lo que permite contar con el mapeo de todos los procesos de gestión, apoyo y cadena de valor. Esto comprende sus entradas, salidas, flujogramas, matrices de riesgo y de segregación de funciones, todo lo cual contribuye al desempeño, control, auditoría y mejora de los procesos.

Respecto a la gestión documental, durante el 2022 se oficializaron 93 documentos, sumando así, un total de 471 documentos en la Empresa.

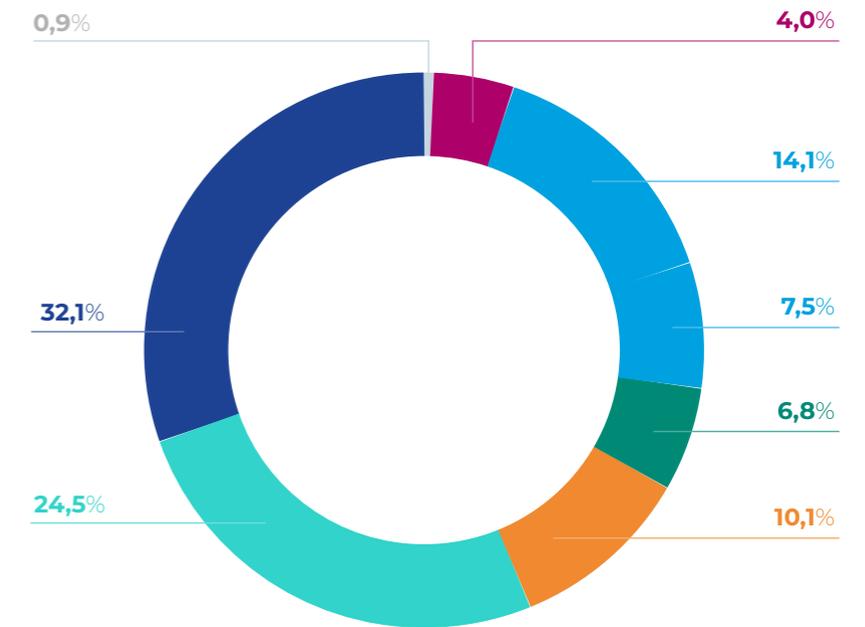
Medición del Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)

En este índice de sostenibilidad, que mide a empresas de todo el mundo, obtuvimos un puntaje de 93/100 en la categoría empresas sanitarias, 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.

Una de las dimensiones evaluadas en GRESB es la gestión de riesgos, por lo que nuestro excelente puntaje avala la profundidad y amplitud de las evaluaciones de riesgo que efectuamos como sanitaria.

Distribución de cartera de riesgo año 2022



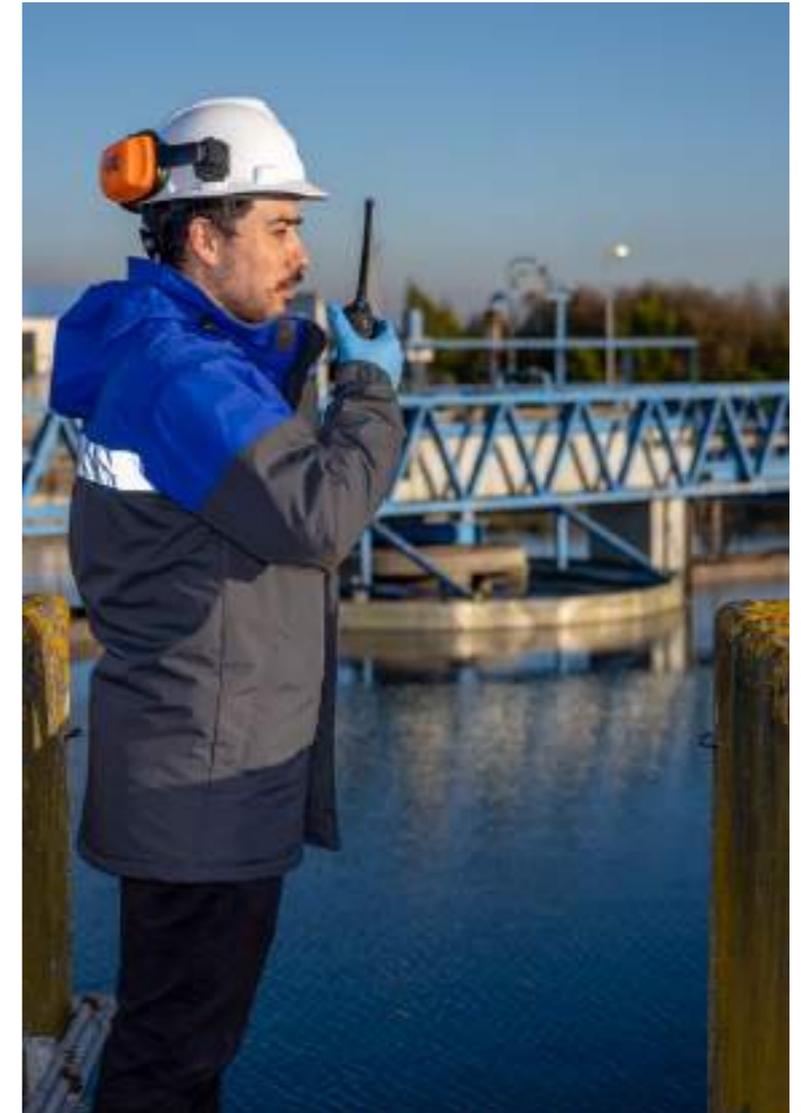


Grupos de interés y gobernanza de relacionamiento

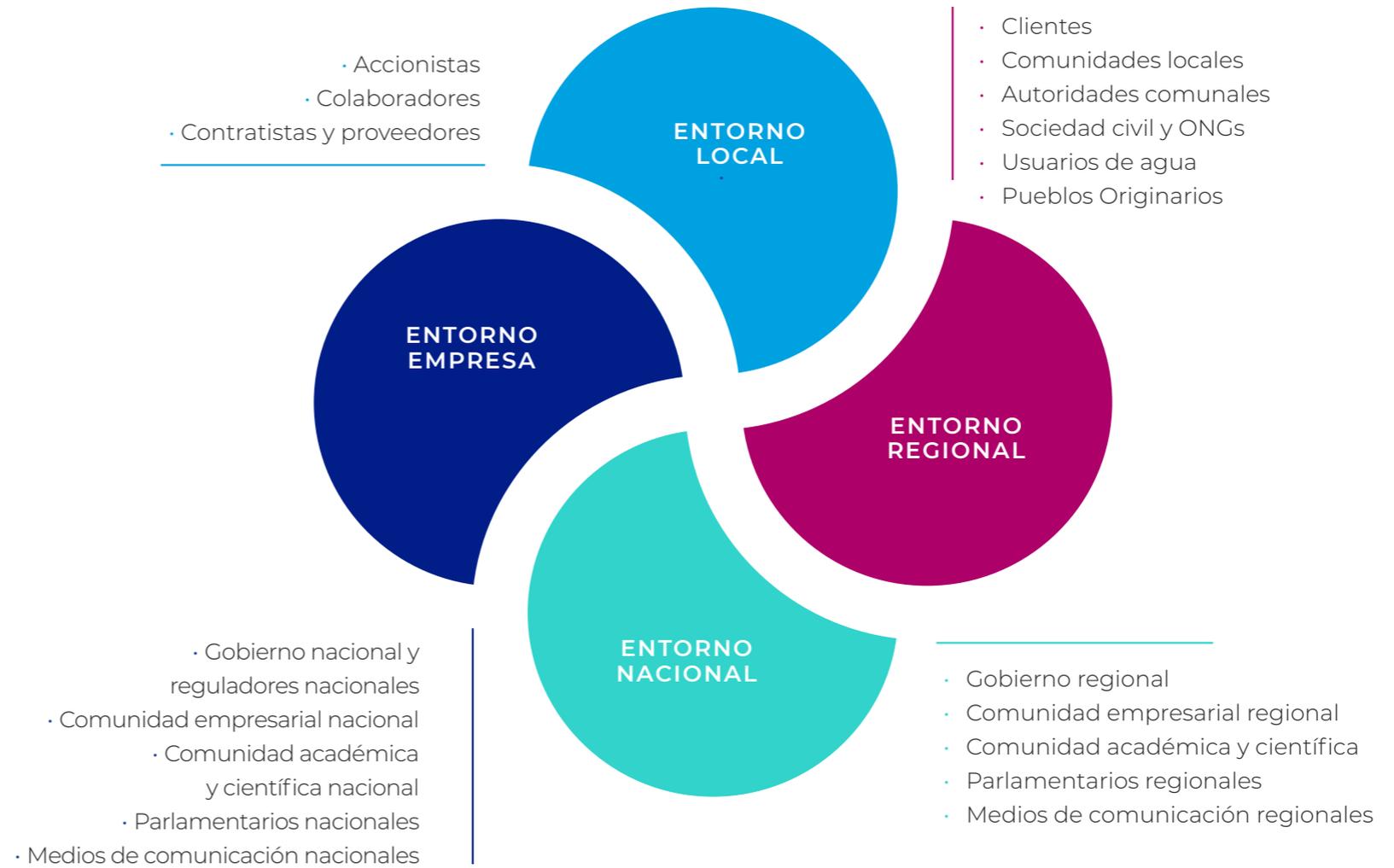
Durante el año 2022, actualizamos la identificación y priorización de grupos de interés, que consideró la revisión de informes internos y externos, realización de entrevistas a distintos públicos, análisis de prensa y aplicación de encuestas. Este levantamiento permitió enfocar los esfuerzos y detectar las temáticas que son de interés común con los diversos actores del territorio.

Este proceso se vio complementado con el desarrollo de la estrategia corporativa, que propone desafíos que requieren de la comunicación y gestión oportuna de diversos grupos de interés.

Como resultado, contamos con un mapa detallado de grupos de interés, priorizados y categorizados de acuerdo a los temas que los involucran



A continuación, se detalla la distribución de los Grupos de Interés según el entorno en que se movilizan:



Para la gestión oportuna y atinente de las alertas e intereses de nuestros grupos de interés, hemos definido que la Compañía tendrá 2 niveles de conexión, los cuales se desarrollan en el marco de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio.

Niveles



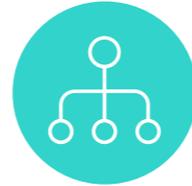
Principales grupos de interés

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 de agua potable o agua servida en vía pública, dudas en cobros o lectura de boletas, factibilidad de agua potable, etc.	Se solicita al cliente que realice consulta o reclamo por vía formal (línea 600 o ATC). De igual modo, el Coordinador o Coordinadora toma la solicitud y 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	Diaria	Dirigentes o representantes vecinales realizan levantamiento de problemáticas o inquietudes de sus vecinos y vecinas. Por ejemplo, rebase de alcantarillado, filtraciones de agua potable, percepción de malos olores en alcantarillado o instalaciones (PTAS, PEAS, etc.), altos consumos, factibilidad de extensión de red de agua potable. Por otra parte, existe una bajada de información que realizan Coordinadores y Coordinadoras de los 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 con el fin de dar respuestas oportunas a dirigentes: vía mail, telefónica y/o WhatsApp. Para temas corporativos, se realiza bajada de información vía mail, telefónica y/o WhatsApp.
Colaboradores y colaboradoras	Reuniones de coordinación; conversaciones vía mail, telefónicas y WhatsApp.	Diaria	Rebase alcantarillado, filtraciones agua potable, percepción de malos olores en alcantarillado o instalaciones (PTAS, PEAS, etc.), altos consumos, factibilidad de extensión de red de agua potable. 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, y programas de comunicaciones, sustentabilidad y comunitarios.	Coordinares y Coordinadoras 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 o consultora Consejo Ciudadano; Araucanía HUB; Green Op, Kyklos; reciclador Punto Limpio (Rancagua), etc.	Se realizan coordinaciones para los diversos temas, como pagos, reportes e informes, mediante vía mail, telefónica y/o WhatsApp.
Instituciones educacionales	Visita a instalaciones de agua potable y aguas servidas. Apoyo al programa del Área de Sostenibilidad (Ecobrigada) y bajada de concientización sobre el uso responsable del agua (talleres).	Media	Uso responsable del agua y cuidado del alcantarillado, y funcionamiento de las instalaciones de agua potable y aguas servidas. Ciclo del Agua (maqueta interactiva).	Talleres, reuniones, charlas, participación en ferias.
Bomberos	Convenio de Recaudación (gestión de convenio, talleres sobre cómo 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).	Por medio de mail se solicita apoyo a la gestión de Bomberos consistente en mandatos y flyer que pueden ser entregados 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.

Ciclo de relacionamiento



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.

En el 2022, la Compañía definió **26 localidades** prioritarias en función de:

- Variables internas (desempeño de las principales dimensiones de servicio).
- Variables externas (reclamos asociados a las dimensiones de servicio y satisfacción).
- Variables territoriales (percepción de los equipos regionales).

Esta gestión responde a la necesidad de establecer y priorizar estrategias de relacionamiento territorial con las localidades que se han definido en base a las variables descritas.



Gobernanza de relacionamiento



Gerentes Regionales

- 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 coordinar acciones transversales.



Gerente General y Directorio

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

Asociado al trabajo comunitario, las principales insatisfacciones detectadas durante el 2022 fueron:

- Demora en atención y/o reparación de obras en vía pública, dejando material y terrenos en malas condiciones.
- Usos indebidos de algunas de las instalaciones periféricas de nuestra Compañía, lo que las convierte en puntos poco amigables con el entorno, generando inseguridad en las comunidades aledañas y una mala imagen para Nuevosur.
- Emisión de olores.

En Nuevosur somos asociados de las siguientes instituciones:

- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS).
- Bolsa de Comercio de Santiago.
- Cámara Chilena de la Construcción Maule.
- Asociación industrial del centro (ASICENT).
- Junta de adelanto del Maule.



3

Desempeño
económico

Gestión financiera



A nivel global, el 2022 ha sido un año complejo en materia económica, debido a una alta inflación derivada del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, lo que se ha traducido en aumento de costos y alza de tasas que, como empresa, hemos debido enfrentar. De igual forma, otro impacto de la inflación es la corrección monetaria de la deuda. Para el caso de nuestra Sanitaria, los bonos se encuentran en UF, por lo que esto disminuye la utilidad distribuida.

A los temas anteriores, se suman los efectos de políticas e iniciativas sociales implementadas, como el aumento del sueldo mínimo, incrementándose los costos en los contratos con empresas externas, y la detención de los cortes de servicio por no pago durante la emergencia sanitaria, cuya deuda todavía no determinamos cómo recuperar.

En esta línea, los desafíos de nuestra Compañía se focalizan en seguir siendo un actor relevante en el acceso universal al agua. Es por ello, que buscamos implementar los mejores mecanis-

mos para establecer colaboración con los gobiernos regionales con el fin de desarrollar procesos de conexión a los Servicios Sanitarios Rurales, SSR (ex APR). Esto significa un desafío importante para nuestra Empresa, ya que existen cada vez más SSR con dificultades para suministrar agua potable, ante lo cual buscamos llegar con una solución rápida, efectiva y de calidad. Es así que en un período de tiempo que va de 3 a 5 años, esperamos tener una cantidad importante de SSR interconectados.

Junto con ello, buscamos establecer un trabajo conjunto con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, ANDESS y la Dirección de Obras Hidráulicas para brindar interconexión a los servicios sanitarios de los proyectos sociales en desarrollo, donde además nos encontramos elaborando convenios con los Servius para agilizar estos procesos. Y, por supuesto, nos preocupamos por atender las necesidades de la industria en nuestras zonas de concesión, como es el tratamiento de riles que brindamos a diversas empresas.

Asimismo, hemos podido mantener una correcta continuidad operacional, entregando nuestros servicios con el compromiso que siempre nos ha caracterizado en la región del Maule.

A pesar del aumento de precios y los desafíos del contexto nacional y global, en términos de presupuesto, el 2022 fue el año donde alcanzamos un hito en materia de inversiones, superando lo ejecutado en el 2021 con inversiones totales que alcanzaron la suma de MM\$25.405, con lo cual buscamos robustecer nuestros sistemas productivos contribuyendo a la calidad y continuidad del servicio en un escenario marcado por la escasez hídrica.

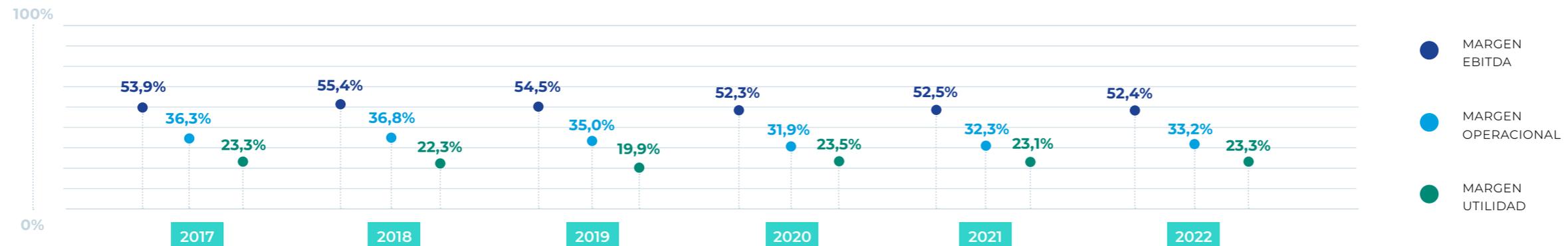
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Crecimiento 2021 – 2022 (%)
INGRESOS OPERACIONALES	52.274	55.422	59.393	60.986	68.004	77.729	14.3%
CAPITALIZACIÓN TOTAL	19.244	11.858	20.632	19.813	18.222	26.593	45.9%
ACTIVOS TOTALES	247.196	248.592	254.608	290.231	306.311	332.730	8.6%
PASIVOS TOTALES	149.970	157.151	162.988	188.743	205.187	221.894	8.1%
PATRIMONIO TOTAL	97.226	91.440	91.620	101.488	101.124	110.836	9.6%

Focos de inversión

Monto de inversión (M\$)



Margen





Inversiones: eficiencia y calidad al servicio de los clientes

En Nuevosur trabajamos día a día para mejorar nuestros procesos e infraestructura, con el fin de brindar el mejor servicio a todos nuestros clientes, prepararnos ante el cambio climático, así como velar por el crecimiento de la Compañía. Para ello, hemos desarrollado un plan de inversiones cuyas principales obras comenzaron a desarrollarse en 2021 y terminarán en 2023.

¿Cuáles fueron nuestras principales inversiones durante el año?

Tuvimos cuatro focos de inversiones, que responden a los distintos servicios que brindamos como empresa:

Plan de inversiones totales en 2022:
MM\$25.405



1 Producción de Agua Potable: incluye inversiones en plantas de tratamiento, fuentes y conducciones de agua potable, equipos de medición extractiva de pozos y estanques.



2 Distribución de Agua Potable: incluye inversiones en el reemplazo y reposición de redes de agua potable, estanques de regulación, refuerzos y conducciones de agua potable, capitalizaciones de redes de agua potable, macro medidores, sensores y telemetría, plantas elevadoras de agua potable y el plan de continuidad de redes de agua potable.



3 Alcantarillado de Aguas Servidas: incluye inversiones en reemplazo y reposición de redes de aguas servidas, plantas elevadoras de aguas servidas, el plan de mantenimiento preventiva de los colectores de aguas servidas, capitalizaciones de redes de aguas servidas y refuerzos de aguas servidas.



4 Descontaminación de Aguas Servidas: incluye inversiones para el aumento de la capacidad de las plantas de descontaminación de aguas servidas, equipos de aguas servidas y plantas elevadoras de aguas servidas.

¿CÓMO HA AVANZADO NUESTRA INVERSIÓN EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

A modo de ejemplo, si comparamos la inversión que hicimos este año como empresa con la realizada en 2018, podemos apreciar un aumento de 68% en el total.

INVERSIONES	2018 (m\$)	2022 (m\$)	INCREMENTO
PRODUCCIÓN	2.318	4.514	95%
DISTRIBUCIÓN	3.553	8.867	150%
RECOLECCIÓN	2.198	4.419	101%
TRATAMIENTO	6.443	5.903	-8%
OTRAS INVERSIONES	614	1.703	177%
TOTAL	15.126	25.406	68%

¿QUÉ EFECTOS HAN TENIDO ESTAS INVERSIONES?

Estamos orgullosos de comunicar que gracias al trabajo de nuestra Gerencia de Infraestructura logramos:

▪ **Cumplimiento en el Plan de Desarrollo de un 98,3% a nivel Nuevosur.**

▪ **Cumplimiento Capex* de un 99% respecto a lo aprobado por el Directorio.**



*El Plan de Desarrollo son obras comprometidas con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) debido a déficit de la infraestructura existente, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio a los clientes. Todos los años hay un indicador asociado al cumplimiento del PD, que corresponde a la finalización de obras en el año comprometidas vs. el total de obras del año.

*Capex es la inversión asociada a algún proyecto y uno de sus indicadores es el cumplimiento de la inversión comprometida, en donde el 100% es cuando se gasta la totalidad del presupuesto.

Evolución de inversiones



Haciendo cumplimiento de nuestro plan de inversiones 2021-2023, ya contamos con proyectos de gran envergadura que están siendo ejecutados y que tienen por objetivo mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes de la región del Maule.

¿QUÉ TIPO DE PROYECTOS ESTAMOS DESARROLLANDO?

Nuestros proyectos pueden agruparse en tres ámbitos, según su objetivo o el aporte que realizarán a nuestras operaciones:

- 1** Infraestructura de resiliencia ante el cambio climático
- 2** Infraestructura en respuesta a nueva regulación
- 3** Infraestructura para crecer en tratamiento



1 ¿A qué nos referimos con infraestructura de resiliencia ante el cambio climático?

En Nuevosur sabemos que el cambio climático provocará nuevos desafíos, siendo los principales la escasez hídrica y turbiedad, y oportunidades en materia de recursos naturales, como es el agua, elemento vital para la vida y nuestras operaciones.

Para asegurar nuestra resiliencia, hemos robustecido los sistemas productivos para potenciar la calidad y continuidad de nuestro servicio en un escenario de mayor incertidumbre, lo que contempla:

- Incorporación de nuevas etapas de filtración para turbiedades reducidas.

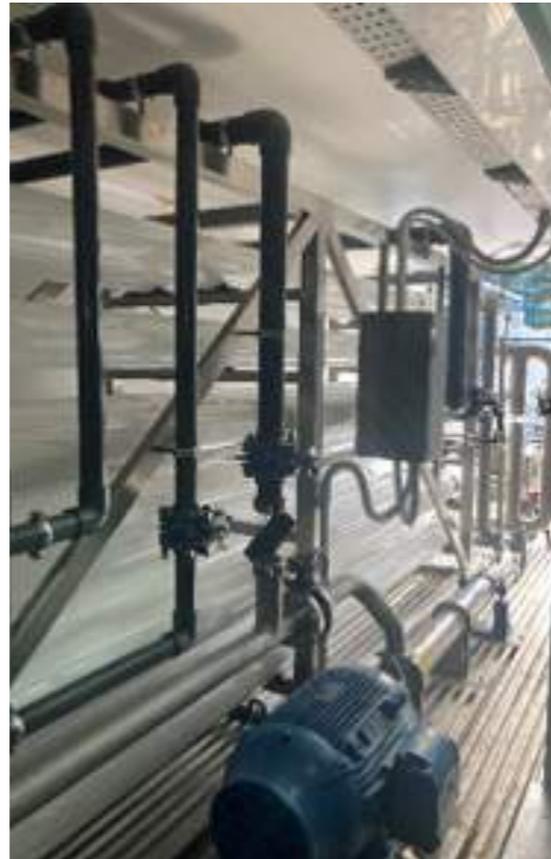
- Nuevas fuentes en algunos sistemas que han demostrado verse más afectados.

Algunos de nuestros proyectos en esta área:

1. Nueva planta de tratamiento de osmosis inversa en Iloca

Con una inversión total de MM\$2.001, de los cuales en 2022 invertimos MM\$1.521, este proyecto nos ha permitido el tratamiento de agua para obtener agua producto por 12 [L/s] en 2021 y 21 [L/s] en 2022.

La etapa 1 se encuentra finalizada y contempló nuestra planta de tratamiento de osmosis inversa. En la etapa 2, en tanto, el foco lo pondremos en el aumento de la capacidad de las punteras de Rancura; obras civiles, hidráulicas y eléctricas; la conducción de 1 km en faja vial; terrenos propios y tramitación de permisos con Vialidad y CGE (electricidad).



2. Planta de tratamiento de agua potable Río Claro Q=109 L/S Talca

Con el objetivo de lograr concentraciones de aguas servidas bajo la norma, tratando el 50% (109 L/s) de la producción por medio de filtración para luego mezclarlos con el resto del caudal, instalamos filtros abatidores de aguas servidas en nuestra planta de Río Claro. Para nuestra Empresa, este proyecto significa una inversión total equivalente a MM\$1.532, de cuyo monto, en 2022 invertimos MM\$1.213.

Esto incluye:

- 4 filtros abatidores de As con capacidad de 109 L/s.
- Estanque de eculización para retrolavado de filtros de 350 m³.
- Sistema de dosificación de ácido y pH.
- Impulsiones, interconexiones y piping.
- Automatismo, control y telemetría.



2 ¿A qué nos referimos con infraestructura en respuesta a nueva regulación?

Como empresa, estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación vigente y los estándares de distribución establecidos. Por ello, hemos definido como inversión la construcción de 4 nuevos estanques por un volumen total de 6.300 [m³], los cuales se encuentran ejecutados y operativos. Destacamos el estanque de tarifa adicional 12 A de Talca, ubicado específicamente en San Luis, con el que podremos abastecer a 34.000 clientes y cuyo volumen de regulación es de 5.000 m³.

LOCALIDAD	VOLUMEN	TÉRMINO	ESTATUS
SAN CLEMENTE	800	Ene 2022	Finalizado
ROMERAL	200	Sep 2022	Finalizado
VILLA ALEGRE	300	Ene 2022	Finalizado
TALCA (4H)	5.000	Jul 2023	Finalizado
6.300			



San Luis - Talca



4 Estanques por 6.300 m³ totales.

Para el 2023, proyectamos 3 nuevos estanques por un volumen de 3.700 m³ y cuyo monto de inversión corresponde a MM\$1.432.



3 ¿A qué nos referimos con infraestructura para crecer en tratamiento?

A medida que se desarrolla la región del Maule y aumenta el número de personas a las cuales debemos atender con nuestros servicios, es necesario hacer inversiones para asegurar que nuestras operaciones den abasto y acompañen al crecimiento de las ciudades. Para este propósito, hemos invertido en la ampliación de nuestra infraestructura y en nuevas plantas de tratamiento de aguas servidas.

En esta línea, para asegurar la calidad de descarga del efluente y la disposición de los lodos, gestionamos la ampliación de 14 plantas de tratamientos de AS, de las cuales 5 se encuentran en ingeniería conceptual, 4 en diseño de detalle, 1 en gestión ambiental y 2 finalizadas, que corresponden a San Rafael y Retiro. En etapa de finalización se encuentran las PTAS Curicó y Curepto.

Algunos de los principales proyectos que se encuentran en fase de obra son:

1. Ampliación de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas San Rafael

A través de esta obra, nuestro objetivo es lograr el aumento del tratamiento biológico 83,6 Kg dbO5/día, lo que significa una inversión total de MM\$ 939.

2. Ampliación de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Curicó



Actualmente, dentro de los avances realizados destacamos:

- Elevadora de Aguas Servidas de cabecera y pretratamiento.
- Bypass con medición de caudal.
- Intervención en lagunas de aireación y sedimentación.
- Cámara de contacto.
- Obras eléctricas y de control.
- Lecho de secado licitado y a la espera de resolución para adjudicación.

En 2022, realizamos una inversión de MM\$ 802 en este proyecto.

A través de este proyecto, que significa para nuestra Empresa una inversión de MM\$2.293, logramos aumentar el tratamiento biológico de la línea de lodos.

En 2022 realizamos una inversión de MM\$2.110 y ya se encuentran operativos:

- Sala sopladores, sala eléctrica y líneas de aireación.
- Equipos sopladores turbo.
- Parrillas de aireación.
- Se está a la espera de la autorización para la intervención del primer reactor e inicio del cambio a sistema de aireación difusa.

3. Ampliación de Planta de Tratamiento de Aguas Servidas Curepto

Nuestra Empresa, a través de este proyecto, busca aumentar el tratamiento biológico 68,2 Kg dbO5/día.

Dentro de los avances destacamos:

- Obras principales concluidas.
- Conexiones hidráulicas, pruebas de equipos e instalación de la línea de lodos en ejecución.
- Puesta en servicio del nuevo sedimentador.
- Intervención del reactor y su puesta en marcha.

Este proyecto significa para nuestra Compañía una inversión de MM\$1.313, de los cuales MM\$1.100 fueron inyectados en 2022.





Plan de inversión:
Cada día mejor

Plan de Inversiones a corto, mediano y largo plazo

Plazo de Inversiones	Corto (2023)	Mediano (2024)	Largo (2025)
Inversión total	M\$ 8.134.130	M\$ 13.176.880	M\$ 14.151.970
TIPO DE PROYECTO	Nº DE PROYECTOS		
Ampliación Planta de Tratamiento Aguas Servidas (PTAS)	3	6	5
Renovación de redes	2	2	2
Solución a sequía/turbiedad	0	2	2
Diseño y construcción de estanques	3	1	0
Encaladora	2	0	0

Vida útil de nuestros activos

¿Cómo se define la vida útil de nuestros activos?

A la fecha de cierre del Estado de Situación Financiera, como compañía y junto a nuestras filiales, realizamos una prueba para saber si existe algún indicio de deterioro en el valor de nuestros activos registrado. En caso de existir, se estima el valor recuperable de dichos activos para determinar el deterioro de valor sufrido.

¿Qué ocurre en el caso de activos fijos e intangibles de vida útil indefinida?

En el caso de activos fijos e intangibles de vida útil indefinida, no sujetos a depreciación y amortización sistemática, las pruebas de deterioro son realizadas con una periodicidad mínima anual o cuando haya indicios de que el activo ha sufrido una pérdida de valor.

ALGUNOS EJEMPLOS:

- **Activos fijos con vida útil indefinida: Todos los terrenos donde se encuentran ubicadas nuestras instalaciones.**

- **Intangibles con vida útil indefinida: Servidumbres de paso perpetuas y los derechos de agua.**

¿Cómo y cada cuánto hacemos la prueba de deterioro?

Desde Nuevosur, no consideramos la evaluación de deterioro para cada activo en forma individual, sino que se determina conjuntamente como una sola unidad generadora de efectivo, que incluye tanto activos de vida útil definida como indefinida. Esta evaluación del valor recuperable se realiza de manera anual, con base en los flujos de caja proyectados y aprobados por el Directorio.

¿Dónde puedo encontrar más información al respecto?

Para conocer más, puedes dirigirte a nuestros Estados Financieros anexados en nuestra Memoria 2022, en el apartado 2: Bases de preparación de los estados financieros consolidados y políticas contables, letra l) Deterioro del Valor de Activos Tangibles e Intangibles distintos de la Plusvalía.



4

**Nuestro
Servicio**



¿A quiénes atendemos?

En Nuevosur atendemos a:



307.640
clientes en producción y distribución de agua potable.

295.813
clientes en tratamiento de aguas servidas.

24
clientes reciben nuestros servicios de tratamiento de residuos líquidos industriales.

En 2022 suministramos un total de **52.451.420 m³ de agua potable** para nuestros clientes.

¿Dónde se ubican nuestros clientes?



En **32** localidades que abarcan las cuatro provincias de la región del Maule.

Total de agua suministrada a nuestros clientes

Tipo de Cliente	2022	2021	2020	2019	2018
Residencial	43.949.672	42.909.036	41.531.659	39.979.279	38.505.641
Comercial	3.851.754	3.404.109	3.460.397	3.992.887	3.848.821
Fiscal	4.439.031	4.106.390	4.192.475	4.424.033	4.234.435
Industrial	210.964	183.264	185.233	210.420	235.069
Total	52.451.420	50.602.799	49.369.763	48.606.620	46.823.966



Número de medidores inteligentes



Total de clientes con suscripción electrónica



Número de reclamos asociados a turbiedad, sabor u olor presente en el agua



Número de reclamos recibidos



Día promedio de solución

	2022	2021	2020
ELECTROMAGNÉTICO	2.557	5.413	2.588
ULTRASÓNICO	1.734	1.755	1.767
VOLUMÉTRICO TRANSMISIÓN RF:	77	78	64
TOTAL	4.368	4.421	4.419
Total de clientes con suscripción electrónica	36.009	30.488	26.389
Número de reclamos asociados a turbiedad, sabor u olor presente en el agua	255	272	293
Número de reclamos recibidos	55.016	42.564	
Día promedio de solución	4	3	

Tenemos una preocupación constante por garantizar que los sistemas funcionen sin inconvenientes con el fin de entregar una cobertura universal de agua potable de manera continua y con la calidad requerida.

¿Cómo lo logramos? Implementamos planes permanentes que incluyen mantenimiento de los puntos de captación, con lo que aseguramos el suministro en las regiones en que operamos.

Calidad y seguridad **del abastecimiento**



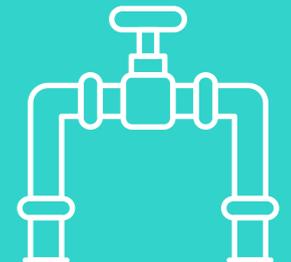
Para llevar a cabo nuestras operaciones contamos con **44 plantas** de producción de agua potable.

Obtenemos captaciones directas desde cauces superficiales, siendo las principales:

- Río Maule
- Río Mataquito

También obtenemos captaciones desde distintos acuíferos subterráneos mediante impulsiones mecánicas desde pozos profundos.

Conducimos el agua por medio de redes a todos nuestros clientes.



Total de agua obtenida por tipo de fuente

FUENTES	VOLUMEN M ³ CAPTADOS	N° INFRAESTRUCTURAS	% INFRAESTRUCTURAS
SUBTERRÁNEA	82.284.993	146	90%
SUPERFICIAL	4.685.702	17	10%
TOTAL GENERAL	86.970.695	163	100%

Mejora continua para garantizar agua potable de calidad

Monitoreamos de manera transversal la calidad del agua potable, lo que nos permite controlar el 100% del agua producida y distribuida a las 32 localidades que abastecemos, con un sistema preparado para emitir alertas en caso de desviaciones.

Nuestro monitoreo constante y sistemático de las variables de calidad posee los siguientes componentes:

En 2022:

Trabajamos fuertemente en robustecer el sistema, **incorporando una mirada proactiva** para mantener la mejora continua de nuestros resultados.

Planificación	Monitoreo	Evaluación y análisis causal	Seguimiento y ajuste de medidas
Definimos requerimientos de acuerdo a la normativa aplicable.	Analizamos y evaluamos los resultados e identificamos los incumplimientos de calidad.	Estudiamos los casos de incumplimiento a la normativa, definimos medidas y ejecutamos planes de acción.	Verificamos la efectividad de las medidas implementadas.



Nuestro Indicador de Calidad

En nuestra Sanitaria trabajamos en base a un Indicador de Calidad que se compone de dos variables:

- Cumplimiento de Muestreo.
- Calidad respecto a los requisitos que la normativa establece.

Cada una de ellas tiene un peso de 50% en el resultado final.

Suministro de agua potable	Monitoreo de descargas de aguas servidas
<p>Ch409 43 parámetros de calidad, agrupados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Niveles de químicos y minerales ■ Turbiedad y ausencia de microorganismos ■ Características físicas detectables por los sentidos ■ Desinfección 	<p>Decreto Supremo 90/2000 de la Superintendencia del Medio Ambiente.</p> <p>Regula la descarga de contaminantes hacia cursos de aguas marinas y continentales superficiales mediante la fijación de límites máximos permisibles.</p>

Resultados 2022 de nuestro Indicador de Calidad SISS



Muestreos para controlar la calidad del agua: Logramos un **99,7% de cumplimiento**

En nuestra Compañía realizamos un trabajo significativo para el control de la ejecución de los muestreos. Esto nos ha permitido alcanzar un óptimo cumplimiento de 99,7% con un 100% en la mayoría de los meses, lo que implica una mejora en el indicador de Evaluación de Calidad SISS.

En 2022:

Nuestra Sanitaria presentó 5 incumplimientos, de los cuales 2 corresponden a turbiedad, 2 a trihalometanos y 1 por nitratos, los que se concentran en los primeros meses del año y cuyas causas abordamos y eliminamos, por lo que el tiempo en esta condición fue acotado y no revistió daño para la salud de las personas. Posterior a mayo no se generaron nuevos incumplimientos.

Multas

Durante el año 2022 no materializamos el pago de multas por calidad de agua potable. Actualmente, se encuentran 2 expedientes en tramitación, iniciados durante los años 2021 y 2022.



Modelo de Gestión Integral de Redes (GIR): garantizamos suministro de forma estable y sin cortes

través de nuestra Subgerencia de Gestión de Redes, que forma parte de la Gerencia de Procesos y Soporte Operacional, realizamos un minucioso análisis del desempeño de las redes de agua potable y aguas servidas a través de la revisión de las

variables críticas de operación. A partir de ello, desarrollamos la planificación que se materializa en el Modelo de Gestión Integral de Redes (GIR) con el objeto de consolidar todas las iniciativas, alineando los objetivos y generando sinergias

Durante 2022 realizamos las siguientes acciones específicas:



- **Construcción de 2 nuevas válvulas reguladoras de presión, junto a la modernización en el sistema de control de 13 reguladoras existentes,** lo que nos permitirá mejorar la calidad del servicio en cuanto a presiones y disminuir las roturas de las redes de agua potable.



- **Detección preventiva y reparación de más de 392 fugas no visibles** en las redes de agua potable, focalizadas en localidades con riesgo hídrico. En 2023 proyectamos aumentar esta cifra.

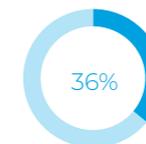


- **Instalación de 74 medidores de caudal en fuentes, plantas y estanques de agua potable,** con comunicación en línea al centro de control. Esto nos permitirá tener mayor visibilidad al volumen de agua captado, producido y distribuido a los diferentes sectores de las localidades, de manera que podamos adaptarlo al consumo de la población y detectar de manera preventiva posibles alteraciones al flujo de agua. Durante 2023 continuaremos con **63 medidores de caudal adicionales.**

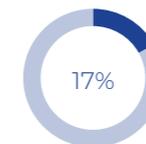
En línea con lo anterior, realizamos el reemplazo de más de **62 válvulas de corte,** ejecutamos obras de sectorización de la red y **reemplazamos más de 14,5 km de redes de agua potable** para mejorar la continuidad del suministro, logrando en los últimos años:



- Reducir en un **97% los sectores con reiteración de cortes.**



- Disminuir en un **36% el número de clientes afectados.**



- Reducir en un **17% las roturas por kilómetro de red,** llevando a nuestra Sanitaria a valores que se encuentran dentro de los estándares recomendados internacionalmente.

Nuestra inversión 2022 en redes de agua potable:

- Modificaciones a la sectorización de la red, instalación de válvulas, interconexiones:

CAPEX MM\$312

(Plan de Continuidad de Agua Potable).

- Reemplazos de redes de agua potable:

CAPEX MM\$3.062

(Plan de Desarrollo).

- Construcción de cámaras e instalación de medidores de caudal:

CAPEX MM\$1.500

(12-A).

- Gestión de presiones:

CAPEX MM\$300

(Plan de Reducción de Pérdidas).

- Detección y reparación de fugas:

OPEX MM\$106

(Plan de Reducción de Pérdidas).

Evolución de cortes no programados:



Gestión preventiva de las redes de aguas servidas para mejorar la continuidad del servicio

Porque junto con mejorar el servicio de recolección de aguas servidas buscamos alargar la vida útil de la infraestructura, realizamos un intensivo plan de mantenimiento preventivo.

Durante 2022:

- **Limpiamos 152 km de colectores**, extrayendo cerca de 914 toneladas de sólidos (arena, basura, grasas y otros). Cerca del 40% de esas redes las estudiamos en su interior a través de una inspección de video que nos permite identificar daños, deformaciones o elementos externos que puedan afectar el escurrimiento normal de las aguas servidas.
- **Ejecutamos más de 100 reparaciones**, utilizando en un 81% tecnologías no invasivas que nos permiten efectuar los trabajos sin realizar excavaciones y sin afectar la vía pública ni a la comunidad. También reemplazamos más de 5 km de redes de aguas servidas que habían cumplido su vida útil.
- **Implementamos un Plan de De-tección de Infiltraciones** que 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 de nuestro servicio al sobrepasar la capacidad de la red de recolección.
- **Instalamos 6 sensores de nivel en cámaras de aguas servidas** para mantener un monitoreo en línea de algunos sectores de mayor criticidad de la red. Estos sistemas emiten alertas preventivas ante aumentos de nivel, permitiéndonos actuar de manera temprana para solucionar problemas de continuidad del flujo, evitando así, generar derrames en la vía pública o afectación al entorno.

Nuestra inversión y gasto 2022 en redes de aguas servidas

	INVERSIÓN (MM\$)	GASTO (MM\$)
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE COLECTORES	447	80
PLAN INFILTRACIONES	0	51
PLAN UD	0	21
REEMPLAZO REDES DE AGUAS SERVIDAS	1.748	0



Recolección y tratamiento de aguas servidas



Por medio de las operaciones de recolección y tratamiento de aguas servidas, contamos con 28 plantas de tratamiento para devolver el agua al medio ambiente (cursos receptores y mar) en condiciones de calidad, con lo que aseguramos el cumplimiento normativo (DS 90/2000 y parámetros RCA).

Esta agua tratada en ningún caso es reusada para objetivos fuera de los procesos de nuestra Compañía, ya que esta actividad no tiene una regulación completa en la materia.

Sin embargo, dentro del proceso mismo de tratamiento de aguas servidas, ejecutamos buenas prácticas, como es el uso de estas aguas en la etapa de lavado de equipos, dilución de grasas y preparación de polímeros y cloración, en menor medida.

Volumen de aguas residuales que tratamos

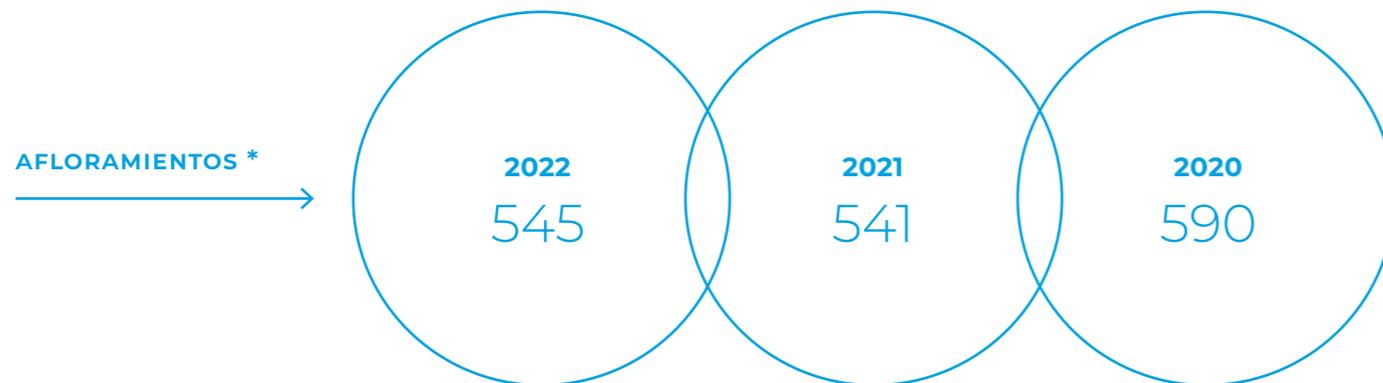
Nuevosur	2022	2021	2020	2019
Volumen aguas residuales tratadas (m ³ /año)	82.563.055	81.798.860	85.194.805	83.160.674
Volumen aguas servidas facturadas (m ³ /año)	49.745.868	48.042.510	46.542.498	45.971.060
Volumen derivado por sobrecarga hidráulica o by pass (m ³ /año)	888.212	Sin información	Sin información	Sin información

¿Cómo fiscalizamos los residuos líquidos ilícitos?

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

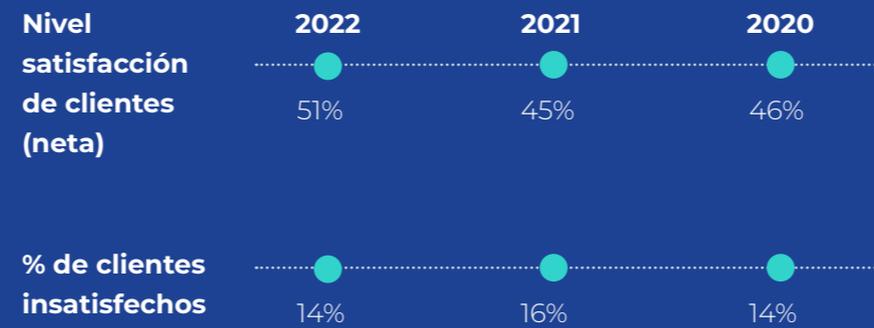
Rebases del alcantarillado sanitario

Para evitar este problema, anualmente ejecutamos un plan de limpieza y video-inspección de colectores, a los cuales realizamos reparaciones puntuales o reemplazamos en caso de ser necesario.



*Afloramientos: Corresponde a rebases de aguas servidas.





Fuente: Estudio Satisfacción Global de Clientes, Consultora Praxis.





¿Cómo evaluamos la satisfacción de nuestros clientes?

En Nuevosur llevamos a cabo diversas acciones que buscan conocer el indicador asociado a la satisfacción de nuestros clientes, para así focalizar de mejor manera los planes de mejora:

Estudio Satisfacción Global	Encuestas Post Atención Redes	Encuestas Post Atención ATC	Estudio Satisfacción Web	Estudio Satisfacción Nuevos Clientes
<p>Mide la satisfacción global de nuestros clientes con la Compañía. Esta globalidad implica variables operativas del servicio, comerciales, de imagen y relacionamiento con las comunidades que están en la mente de las personas. Además, este estudio mide específicamente la satisfacción con el servicio versus el costo, la satisfacción con la calidad y continuidad AP y tasa de problemas. Se relaciona con todas las acciones y proyectos que realiza nuestra Sanitaria y que repercuten en las variables mencionadas.</p>	<p>Mide la satisfacción de nuestros clientes después de recibir un servicio de emergencia vinculado a redes. Se relaciona con el impacto del proyecto estratégico Modelo de Gestión de Redes.</p>	<p>Mide la satisfacción de nuestros clientes después de recibir una atención en oficina. Se vincula con el proyecto de modernización de las sucursales y su mayor resolutividad, variable fundamental en la experiencia de nuestros clientes.</p>	<p>Mide la satisfacción de nuestros clientes que utilizan la página web de la Compañía.</p>	<p>Mide la satisfacción de nuevos clientes con el proceso de factibilidad y proyectos. Constituye la línea base para los cambios operativos (estandarización de procesos) en la subgerencia de Nuevos Clientes.</p>

Buscamos alcanzar una satisfacción de clientes mayor o igual a **46 puntos netos**¹.



1. 46 puntos netos es equivalente a 46% de satisfacción neta. La satisfacción neta se obtiene con la siguiente fórmula: $(\% \text{ de notas } 6 \text{ y } 7) - (\% \text{ de notas } 1 \text{ a } 4) = \% \text{ Satisfacción neta}$.

Nuestra estrategia de servicio considera el desarrollo de un plan para diseñar e implementar un modelo que permita involucrar y movilizar a toda nuestra Compañía para ser referentes en la industria y alcanzar una satisfacción de clientes mayor o igual a **46 puntos netos**.

En los próximos dos años, esperamos aumentar **3 puntos de satisfacción neta** mediante:

- Plataformas y canales digitales para facilitar el acceso a más información, potenciar el autoservicio y la interacción. Adicionalmente hemos activado canales WhatsApp, chatbot, SMS de respuestas y avisos.
- Desde las plataformas de RRSS mejoraremos protocolos de respuesta a nuestros clientes en contingencias operacionales, asegurando coherencia y consistencia en los mensajes que difundimos como compañía.
- Ampliaremos la oferta de soportes comunicacionales para llegar a nuevos segmentos; Tik Tok, reel, podcast, paquetes informativos en medios nacionales que potencien el alcance de contenidos de nuestra Sanitaria, entre otros.
- En 2022 lanzamos un nuevo sitio web de servicio integral con diseño inclusivo, multiidioma y total accesibilidad para tercera edad y personas con habilidades diferentes.

- A partir del levantamiento del viaje de nuestros clientes, contemplamos mejoras en la experiencia al momento de la lectura del medidor, el proceso de factura/entrega de boleta y el pago.
- Realizaremos un sondeo para generar una boleta más amigable para nuestros clientes.
- Generaremos mejoras en la experiencia de servicios de emergencia, mediante nuevos protocolos de contacto con nuestros clientes en terreno, enmarcado en el proyecto Cronos.
- Daremos continuidad al proyecto “Propuesta de valor para el segmento de clientes no regulados y grandes clientes regulados”, que involucra temas operacionales, canales de contacto, imagen y otros.
- Taller de flujo de la comunicación en emergencias con el objeto de disminuir brechas en “información oportuna”.
- Implementaremos un piloto en tres espacios de coworking en oficinas de atención a clientes (ATC) para vincularnos con las comunidades a través de espacios colaborativos.

Mantenemos presencia en redes sociales



	Número de seguidores Facebook	% de seguidores mujeres Facebook	% de seguidores entre 25-34 años Facebook	Número de seguidores Instagram
2022	9.486	69,5%	38,2%	1.622
2021	9.204	69,30%	41,50%	1.522
2020	6.852	Sin información	Sin información	841

¿Cómo prevenimos los incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de nuestros clientes?

Nuestra Gerencia de Legal, Regulación y Compliance estableció un procedimiento de manejo de requisitos legales, el cual define la metodología para la identificación, divulgación, actualización e implementación de toda la normativa aplicable a los distintos procesos de nuestra Compañía. Por ejemplo, la referida a los derechos de nuestros clientes, especialmente para garantizar la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

Asimismo, este procedimiento establece el mecanismo para verificar el cumplimiento del marco normativo vigente y la forma en cómo dicha revisión es informada a la administración de nuestra Sanitaria.

Número de sanciones ejecutoriadas por incumplimientos a los derechos de los clientes (Ley 19.496)

	2022	2021	2020
N° SANCIONES	0	0	0
\$MM	0	0	0

Compensaciones por interrupciones injustificadas de los servicios prestados, asociadas a la Ley 19.496, Art.25-a

	2022	2021	2020
MONTO \$MM	818	292	423

Número de cortes del suministro de agua de nuestros clientes residenciales por falta de pago

	2022	2021	2020
Nº cortes por no pago	2.165	0	2.339
% servicios restablecidos en un plazo de 30 días	66,3%	-	100%

Número de alteraciones no planificadas del servicio

	2022	2021	2020	2019
Nº DE ALTERACIONES AP	437	343	430	396
Nº DE ALTERACIONES AP *	52	38	53	62
CLIENTES AFECTADOS AP	100.268	69.458	109.977	74.286
CLIENTES AFECTADOS AP **	17.089	5.884	12.128	10.302

*(+4 horas)

**AP: Agua potable





Innovación y transformación para mejores resultados

Porque sabemos que incorporar innovación al interior de la Compañía es fundamental para obtener cambios significativos que mejoren nuestros resultados, durante el 2022 conformamos la Subgerencia de Innovación y Transformación, encargada de implementar un nuevo modelo de innovación en nuestra Sanitaria.

¿Cuáles son los objetivos de esta nueva Subgerencia de Innovación y Transformación?

Identificar, evaluar e implementar iniciativas de innovación a través de 3 etapas:



Para la etapa de identificación contemplamos cinco fuentes principales:

- Búsqueda interna a través de concursos de innovación.
- Vigilancia tecnológica, identificando e importando las últimas tendencias del mercado.
- Conexión con los actores del ecosistema de innovación y emprendimiento.
- Conexión con empresas de *Ontario Teachers' Pension Plan* (OTPP).
- Implementación de herramientas de automatización y digitalización.

En la etapa de Testeo realizaremos pilotos para las iniciativas identificadas que tengan potencial de mejorar los resultados de la Compañía, para lo que contaremos con sponsors y líderes por iniciativa que se asegurarán de implementar los pilotos y validar el beneficio de cada uno de los proyectos de innovación.

Concurso de Eficiencia e Innovación: ¡Reunimos a más de 200 proyectos!

En la línea del nuevo modelo de Innovación, durante el 2022 realizamos la primera edición de este concurso que contó con la participación de todas las gerencias de nuestra Empresa y en donde postularon más de 200 ideas.

Este proceso culminó con un *Pitch Day*, en donde los 10 grupos finalistas pudieron presentar sus proyectos de innovación frente al jurado. Los ganadores del concurso fueron:

- 1 Deflector hidráulico para plantas de tratamiento:** implementar el uso de un deflector hidráulico de polietileno de alta densidad (HDPE) en el centro del sedimentador de las PTAS para generar una variación en el flujo hidráulico que permite mejorar el proceso de sedimentación de lodos.
- 2 Medidor con sistema de corte a distancia:** utilizar medidores con válvula de corte y caudal vital para mejorar el proceso de corte, evitando la necesidad de personal en terreno.
- 3 Optimización de variables mediante *machine learning* para el ahorro energético en las PTAS:** construir bases de datos integradas y gemelos digitales para las PTAS utilizando herramientas de *machine learning* que permitan optimizar tanto las principales variables operacionales de las plantas de tratamiento de lodos activados como los costos en energía eléctrica.

¿CÓMO CONTINUAREMOS EN 2023?

Iniciaremos la etapa de testeo para estas iniciativas ganadoras.

Iniciativas de innovación en desarrollo incorporadas

Desde el año 2021 venimos implementando diferentes iniciativas de innovación que surgieron de la vigilancia tecnológica. Estos proyectos son:

- **Limpieza de estanques: realizar limpieza de sedimentos de los estanques utilizando robots.**
- **Rotura y reposición de pavimentos: implementar uso de georradars para mejorar la capacidad de identificación de infraestructura y reducir los gastos de excavación y reposición de pavimentos.**
- **Mantenimiento predictivo: instalar sensores de monitoreo remoto de condiciones y análisis predictivo para el mantenimiento de equipos clave.**



Protección de información y **privacidad de nuestros clientes**

Nuestra Compañía se ve expuesta al riesgo derivado de la posibilidad de que datos de clientes sean divulgados producto del acceso no autorizado a nuestros sistemas, lo que se puede producir por un robo de credenciales, códigos maliciosos o campañas de ingeniería social.

Para mitigar este riesgo, hemos implementado un programa de seguridad de la información junto con varias iniciativas tecnológicas que permitan proteger la privacidad de nuestros clientes y mantener los datos seguros, entre las que se encuentran:

1

Cifrado de los datos:
Consiste en la conversión de datos de un formato legible a un formato codificado.

2

Control de acceso:
Permite que solo las partes autorizadas accedan a nuestros sistemas y datos.

3

Doble factor de autenticación:
Protege las credenciales de las personas autorizadas a acceder a la información de nuestros clientes.

4

Concienciación y capacitación a nuestras colaboradoras y colaboradores en temas de ciberseguridad:
Algunos temas tratados son contraseña segura, phishing y la importancia que tiene la privacidad de los datos que manejamos tanto en papel como en los sistemas de información.



5

**Nuestras
comunidades**

Gestión comunitaria



Nuestra Compañía forma parte de un territorio, donde es un actor vivo que interactúa constantemente con los demás actores del entorno. Por ello, para nosotros es muy importante fortalecer la vinculación y el relacionamiento con la comunidad que habita en las localidades donde operamos, construyendo relaciones basadas en el diálogo permanente, participación conjunta y desarrollo de iniciativas que sintonicen con las prioridades y requerimientos de la comunidad.

De esta manera, fortalecemos el desarrollo del capital social, generando valor social y ambiental en el mediano y largo plazo.

¿Cómo logramos mantener un vínculo cercano con los millones de personas presentes en el territorio donde operamos?

Contamos con equipos desplegados en el territorio, que, por la naturaleza de la operación, están en permanente vinculación, atendiendo las inquietudes y alertas que presentan los distintos actores y grupos con quienes interactuamos de manera constante.

Sumado a lo anterior, poseemos recursos y herramientas para el despliegue territorial. De esta manera, nuestros programas, proyectos e iniciativas se enmarcan en los lineamientos del modelo y estrategia de relacionamiento y vinculación, así como en los pilares de sostenibilidad de nuestra Compañía.

Nuestro equipo para el relacionamiento comunitario

Para dar cumplimiento a todo nuestro Plan de Relacionamiento y Vinculación, contamos con la Subgerencia de Relación con la Comunidad, dependiente de la Gerencia de Clientes y Comunidades, cuyo objetivo es mantener un vínculo cercano con las instituciones, autoridades, organizaciones y grupos presentes en las 32 localidades de la región del Maule.

El equipo se encuentra conformado por:

Una Subgerenta
de Relación Comunidad

Una Jefa
de Departamento
Comunidades

Dos
Coordinadoras

Principales tareas de nuestro equipo de comunidades:

- Diseñar e implementar estrategias de relacionamiento y vinculación con las comunidades en cada una de las localidades, especialmente aquellas priorizadas de acuerdo con criterios operacionales y comunitarios.
- Mantener una relación permanente con las instituciones, autoridades, organizaciones y grupos de interés prioritarios, permitiendo la identificación de los intereses, necesidades, potenciales conflictos y alternativas de solución que dicha comunidad identifique con nuestra Compañía y su operación.
- Comunicar a la comunidad a través de campañas informativas, notificaciones “puerta a puerta”, carta a Juntas de Vecinos y autoridades, entre otras, las distintas obras e intervenciones que realizamos en el territorio.
- Ejecutar la oferta programática de nuestra Compañía, desde fondos concursables a capacitaciones en el ciclo del agua, asistencia a ferias académicas y educación en torno a los servicios que brindamos, entre otros.





Iniciativas y programas que efectuamos durante el 2022:

- Programa de educación dirigido a líderes del agua: «Gestión de recursos hídricos y el ciclo urbano del agua» dictado por CRHIAM UDEC.
- Programa educativo “Escasez Hídrica”.
- Consejos ciudadanos.
- Programa “Ecobrigada”.
- Fondo concursable “Contigo Siempre”.
- Programa “Toma la sartén por el mango”.
- Programa de vinculación con Bomberos.

	2022	2021
Inversión social	M\$52.907	M\$ \$80.608
Número de programas sociales	16	3
Regiones beneficiadas con programas sociales	1	1



Programas, nuestro sello territorial



Porque hemos asumido el compromiso de educar sobre el cuidado del agua y del medioambiente, desarrollamos diversos programas orientados en capacitar y empoderar a las comunidades con las que nos relacionamos sobre estas temáticas, potenciando alianzas con autoridades y distintos representantes de las zonas en que operamos.

En esta línea, el trabajo lo hemos focalizado en tres programas principales:

→ **“Ecobrigada”**



Este programa lo iniciamos en el año 2005 y se basa en talleres didácticos mediante los cuales incentivamos el cuidado del agua y del medioambiente al interior de la comunidad escolar, generando espacios de encuentro con las familias y sus comunidades educativas.

En 2022:



■ **Número de escuelas participantes en Ecobrigada:** 21



■ **Número de niños y niñas:** 5.670 matrículas

■ **Promedio de niños y niñas por colegio:** 270

→ **“Toma la sartén por el mango”**



Se trata de un programa de educación ambiental, a través del reciclaje de aceite usado de cocina, que comenzamos a implementar el 2020, tras observar 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, sino que también en el suelo y 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.

A través de esta iniciativa, hemos logrado evitar la incorrecta disposición 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.

¿Sabías que...?

- 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 del cuerpo: si éstas se obstruyen se generan consecuencias muy negativas a la salud.
- Un litro de aceite contamina 1.000 litros de agua si es vertido directamente a un cuerpo de agua.



En 2022:

56 CONTENEDORES INSTALADOS

Dos contenedores públicos por comuna más otros contenedores instalados en colegios y Juntas de Vecinos.

5 COMUNAS INGRESADAS AL PROGRAMA 2022

Pelarco, Romeral, Talca, Linares y Empedrado.

5.018

LITROS DE ACEITE VEGETAL RECOLECTADOS

En 2021

1.080

LITROS RECOLECTADOS

Durante 2022, lanzamos el programa “TSM” en Talca, en el marco del “Talca Recicla Fest” realizado en el mes de octubre.

“Toma la sartén por el mango” se expandió a nuevas localidades en 2022

En los municipios que se suman al programa “Toma la sartén por el mango” (TSM), nuestra Compañía realiza una ceremonia de lanzamiento que marca el inicio oficial de esta iniciativa. A través de dicha actividad, buscamos dar a conocer el programa a la comunidad en el marco del trabajo medioambiental que realizamos tanto nosotros como el Municipio, informando y motivando a las personas a que reciclen aceite.

Debido a esto, resulta clave el apoyo y presencia de las autoridades regionales (Seremis) y comunales (Alcaldes), establecimientos educacionales, empresas de reciclaje de aceite, integrantes de las Juntas de Vecinos y miembros de la comunidad.





Premiación a los colegios asociados al programa “TSM”

A comienzos del año 2022, efectuamos ceremonias de premiación para los colegios asociados al programa “TSM” que resultaron ganadores de la versión 2021 del concurso, tras lograr el reciclaje de la mayor cantidad de aceite de la comuna. Ellos pertenecen a las comunas de Talca, Linares, Teno, y Curicó.

→ Consejos ciudadanos

Esta iniciativa la comenzamos en el año 2019 con el fin de reunir representantes de organizaciones locales y de la sociedad civil de la región del Maule para promover su participación en la gestión del recurso hídrico. Esto en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6 (ODS 6) de Naciones Unidas, “Agua Limpia y Saneamiento”.

En su primer año de implementación se conformaron dos consejos: Curicó y Talca.

Durante el año 2022, en el marco de este programa se realizaron:

- 10 reuniones ordinarias de coordinación.
- **Lanzamiento de la Red de Protección de Humedales Urbanos** en Humedal Guaiquillo Curicó, junto a la comunidad que convive con este cuerpo de agua.
- **Conformación de la Red de Ciencia Ciudadana de Monitoreo de Humedales** y entrega de mochilas limnológicas para este fin.



- **Participación de representantes del Consejo Ciudadano** en una capacitación efectuada en la ciudad de Villarrica para comprender el trasfondo técnico-científico que implica promover la ciencia ciudadana a través del monitoreo de humedales.
- **Participación de representante del Consejo Ciudadano Curicó y líder de iniciativa Humedales Urbanos en el 16° Encuentro Mundial de Lagos y Humedales** desarrollado en la ciudad de Puno, Perú. Posterior a la participación, se realizó un seminario de transferencia de conocimiento y experiencia

De cara al 2023, nuestros Consejos se han propuesto gestionar la Red de Ciencia Ciudadana de Protección de Humedales Urbanos con el fin de 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 su monitoreo y se cargará la información a una aplicación digital compartida para reportar a los municipios y Seremías de Medio Ambiente respectivos.

A su vez, hemos planificado la realización de talleres, seminarios y actividades de cuidado relacionados con la temática, en coordinación con organizaciones comunitarias, empresariales y académicas.



Rol social para el desarrollo regional



Además de los tres programas principales que desarrollamos, hemos definido diversas iniciativas que buscan generar un impacto positivo en el desarrollo tanto comunitario como regional:

- **Fondo Concursable “Nuevosur contigo siempre”**, cuyo objetivo es fortalecer la autogestión de las organizaciones comunitarias de las zonas definidas en que operamos. Esto con el financiamiento de proyectos e iniciativas que respondan a las necesidades de las comunidades. Esta acción permitió la ejecución de nueve proyectos asociados a cinco líneas de financiamiento: infraestructura, espacios públicos, deporte y vida sana, seguridad y medioambiente.
- **Curso Gestión de Recursos Hídricos y el Ciclo Urbano del Agua**, desarrollado junto al Centro de Recursos Hídricos para la Agricultura y la Minería (CHRIAM) de la Universidad de Concepción. En esta iniciativa participaron 30 líderes vinculados a juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, agrupaciones ambientales y municipios de la región del Maule, y su objetivo fue entregar elementos básicos de los efectos del cambio climático en las cuencas hidrográficas y ciclo, cantidad y calidad del agua. Al mismo tiempo, se abordaron conceptos del ciclo urbano del agua, infraestructura y su gestión, así como la institucionalidad.
- **Nuevosur en mi Comuna** comprende todas las acciones realizadas con nuestros principales grupos de interés comunitarios de acuerdo a las necesidades que levantamos. La evaluación de este programa la realizamos en base a la cantidad y periodicidad de mesas de trabajo sostenidas con la finalidad de mantener el vínculo.
- **Alerta de escasez hídrica desarrollada en los sectores turísticos** donde se quintuplica la demanda de agua en la época estival. Nuestras acciones apuntan a la educación preventiva en organizaciones territoriales y generación de conciencia para el consumo responsable del agua potable por medio de reuniones y planes de difusión.

Otros programas y actividades desarrollados durante el 2022 con las comunidades de la región en que operamos:

PROGRAMA
PLAN VINCULACIÓN

Cofinanciamiento de acciones orientadas a fortalecer la vinculación con nuestros principales grupos de interés. Se trata de iniciativas independientes a los aportes tradicionales, ya que corresponden a cofinanciamiento de proyectos municipales, secretarías regionales ministeriales, etc. Esta instancia se encuentra disponible y se agota de acuerdo al requerimiento de los interesados.

PROGRAMA
EDUCACIONAL
LÍDERES DEL AGUA

Programa educativo desarrollado por el Centro de Recursos Hídricos para la Agricultura y la Minería (CRHIAM), que corresponde a un consorcio de universidades lideradas por la U. de Concepción.

PROGRAMA
VISITAS A NUESTRAS
PLANTAS

Instancia de difusión y educación de los principales procesos de nuestra Compañía, lo que incorpora la programación de visitas a las instalaciones.

ACTIVIDADES
CELEBRACIÓN DEL DÍA
DEL DIRIGENTE VECINAL

Hito de reconocimiento para los principales dirigentes con quienes nos vinculamos.

ACTIVIDADES
DÍA DEL GESTOR
COMUNITARIO DEL AGUA

Hito de reconocimiento para los principales dirigentes de SSR.

HITO
DÍA MUNDIAL
DEL AGUA

Hito de celebración/ conmemoración que realizamos en vinculación con una de las instituciones educativas en el marco de los proyectos que empujan los Consejos Ciudadanos.



6

**Nuestros
colaboradores
y colaboradoras**

En Nuevosur valoramos la diversidad y cómo esta enriquece el trabajo que hacemos. Por esto, buscamos aumentar nuestra dotación de mujeres, contar con colaboradores y colaboradoras con habilidades y talentos variados, de diferentes características demográficas, que doten a nuestra Compañía de la amplitud suficiente para crear soluciones innovadoras que mejoren nuestras operaciones y el servicio que prestamos a millones de personas.

A diciembre de 2022 nuestra dotación fue de **238 personas**.

Perfil de nuestro equipo



Conformación del equipo

Cargo		
Ejecutivos/as	0	1
Jefaturas	1	6
Profesionales	23	93
Administrativos/as	14	15
Operarios/as	0	85
Total	38	200

Constitución según sexo



Nuestra dotación está constituida en un 84% por hombres y un 16% por mujeres.

Para conocer más sobre nuestro compromiso con la equidad de género, puedes leer el apartado Política de Equidad en este mismo capítulo.

Dotación por nacionalidad

El 99,6% de nuestros colaboradores y colaboradoras son de nacionalidad chilena. El porcentaje restante corresponde a un ciudadano de nacionalidad venezolana.



Personas en situación de discapacidad (PeSD) que trabajan en Nuevosur

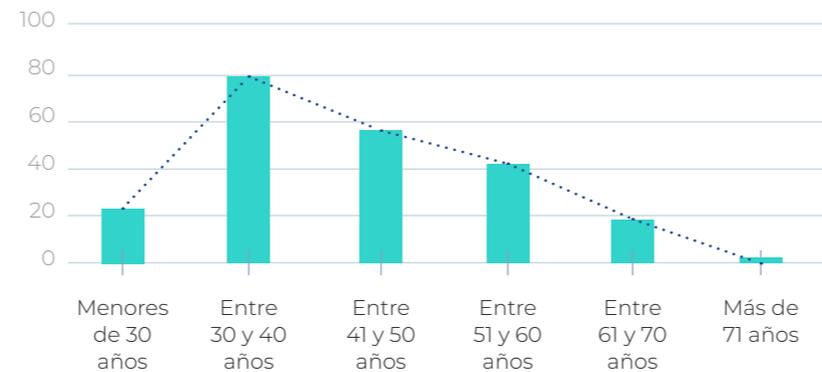
Para diversificar las miradas y habilidades en nuestra Compañía, así como aportar a la incorporación laboral de más personas en situación de discapacidad, en Nuevosur contamos con 10 colaboradores y colaboradoras acreditados por COMPIN.



Diversidad según edad

Nuestra Compañía se encuentra conformada por personas de todas las edades habilitadas legalmente para trabajar, siendo los principales rangos etarios entre 30 y 40 años (32,77%, correspondiente a 78 colaboradores y colaboradoras) y entre 41 y 50 años (29,83%, equivalente a 71 personas).

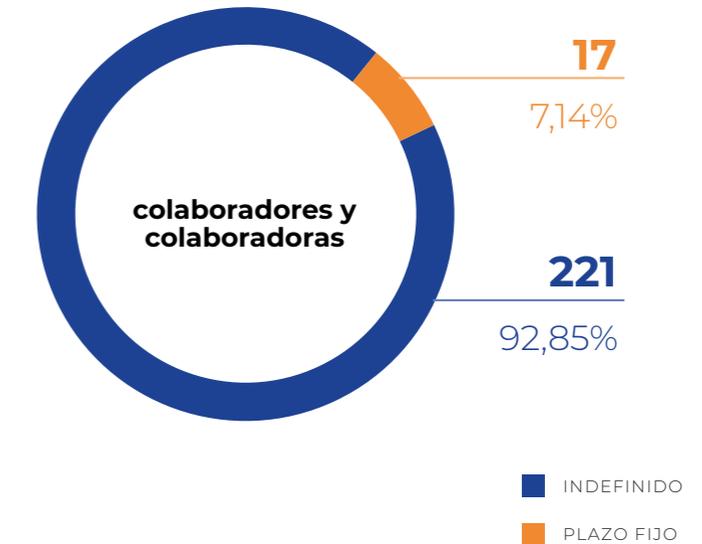
Si bien la edad de jubilación en Chile es de 60 años para las mujeres y 65 años para los hombres, contamos con 18 personas sobre los 61 años, quienes forman parte de la Compañía según permite la legislación, con proyección a jubilarse en los próximos 10 años.



Dotación por tipo de contrato

La mayor parte de nuestros colaboradores y colaboradoras se encuentra contratado de manera indefinida. Sólo 17 personas de nuestras operaciones trabajan con un contrato a plazo fijo, asociado a un proyecto específico.

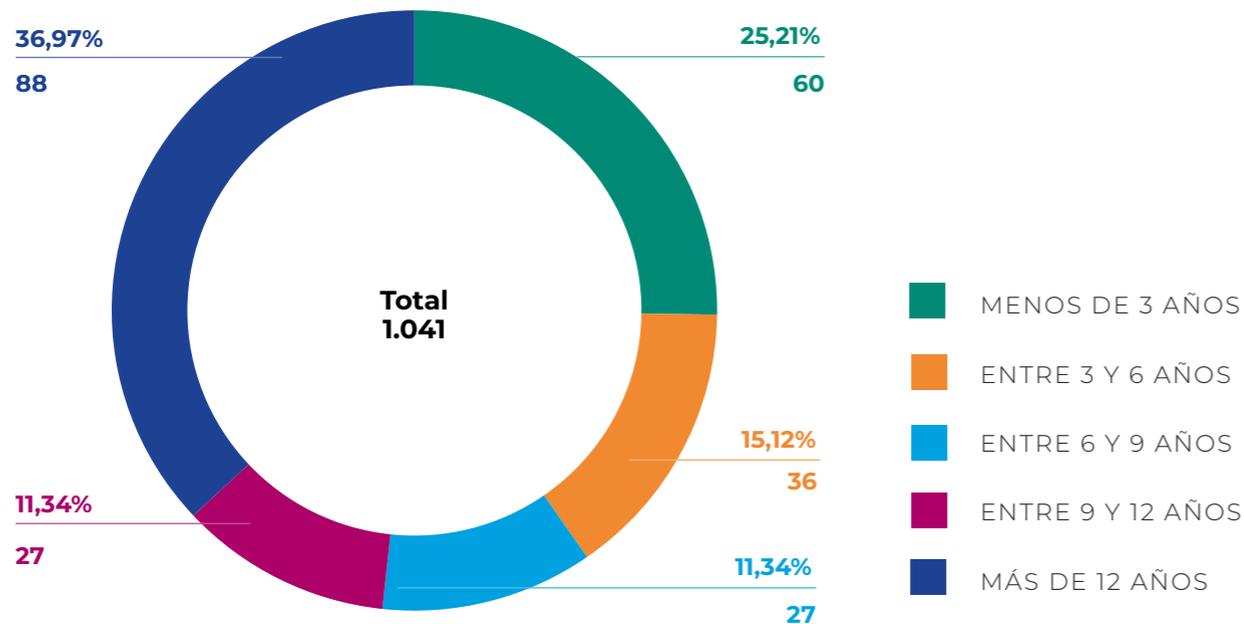
El alto porcentaje de colaboradores y colaboradoras con contrato indefinido, da cuenta de nuestro compromiso por entregarles mayor estabilidad, ya que son quienes ponen sus esfuerzos al servicio de nuestra Empresa.



Antigüedad de colaboradores y colaboradoras

Nuestra dotación es variada en términos de antigüedad laboral. El rango más amplio es de los que suman por sobre 12 años en la Empresa, seguido por los que llevan menos de tres años.

Sabemos que estos datos son el reflejo de nuestra buena gestión a lo largo del tiempo, que nos permite entregar estabilidad a los colaboradores y colaboradoras, y confianza en la solidez que tenemos como compañía, resultando un espacio atractivo de trabajo al que más y nuevas personas desean sumarse.



Contrataciones durante el 2022

Durante el periodo a reportar contratamos a un total de 33 personas, 5 de ellas mujeres (15,15%) y 28 hombres (84,84%).

Del total, 15 son menores de 30 años y 18 tienen entre 30 y 50 años.

Movilidad interna durante 2022

Sabemos que la movilidad horizontal y vertical son claves para motivar a nuestros colaboradores y colaboradoras, y desarrollar sus habilidades a partir de la realización de diferentes funciones. Por ello, durante el año, un total de 4 personas cambiaron de puesto, 1 de ellas mujer y 3 hombres.

	Mujeres	Hombres	Total
Ejecutivos y ejecutivas	0	0	0
Profesionales, técnicos y técnicas	1	3	4
Otros colaboradores y colaboradoras	0	0	0
Total	1	3	4



Grandes pasos por la equidad de género

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.

Avances por la equidad de género

- En 2019 implementamos el Sistema de Gestión de Igualdad de Género, en el marco de la Norma Chilena 3262-2012 de Igualdad de Género y Conciliación, integrándolo en nuestra estrategia corporativa.
- En 2021 certificamos una de nuestras instalaciones en esta Norma, lo que comenzó a dar cuenta de cambios más concretos en la cultura de nuestra Empresa, permitiéndonos también, obtener el Sello Iguala-Conciliación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- En 2022, tras un proceso de seguimiento y mejora continua, logramos la recertificación, por tres años más, de nuestro Sistema de Gestión e incorporamos un pilar de Diversidad, Equidad e Inclusión en nuestra nueva estrategia empresarial (Océano).

Iniciativas para promover la equidad de género

- Programa interno “Liderazgo mujer y competencias técnicas”.
- Talleres de género para líderes y campañas internas abordando:
 - Conciliación y corresponsabilidad.
 - Prevención del acoso sexual y laboral.
 - Prevención de la violencia intrafamiliar.
- Programa “Mujeres gáster” en colaboración con el Servicio Nacional de la Mujer.
 - Consiste en un curso de gasfitería básica para mujeres jefas de hogar. En el año 2022, capacitamos a 15 mujeres de Linares.
- Incorporación del fono Sernameg 1455 para orientación sobre violencia contra la mujer en nuestras boletas.
- Participación y colaboración en iniciativas junto a otras empresas y organizaciones públicas y privadas:
 - Colaboración con ONU Mujeres.
 - Participación en mesa regional de equidad de género.

Iniciativas realizadas en 2022

Nombre actividad	Objetivos	Descripción
Programa “Liderazgo mujer”	Visibilizar y potenciar el rol de liderazgo de mujeres profesionales y jefaturas.	Programa de formación en liderazgo, comunicación y negociación, además de competencias técnicas de la industria sanitaria.
Evento conmemoración Día Internacional de la Mujer	Conmemorar el 8M y reflexionar sobre los avances y desafíos en igualdad de género.	Evento de conmemoración que rescata el trabajo que se ha hecho en equidad de género y una charla de empoderamiento femenino.
Talleres de género para líderes	Formar y sensibilizar a los liderazgos en el concepto de género.	Taller de tres horas donde se explican brechas de género, estereotipos y cómo contribuir a la igualdad en los equipos de trabajo.
Campaña de prevención y eliminación de violencia contra la mujer	Sensibilizar sobre la importancia de prevenir y eliminar todo tipo de violencia hacia la mujer.	Campaña con mensajes gráficos alusivos a los tipos de violencia de género y cómo prevenirlos.
Programa “Mujeres gáster”	Entregar conocimiento de gasfitería e instalaciones sanitarias que contribuya a la autonomía económica de mujeres jefas de hogar.	Curso 100% práctico sobre el oficio de gasfitería e instalaciones sanitarias domiciliarias.



Prevención del acoso sexual y laboral: todos bajo un mismo compromiso

Como parte de nuestra Política de Equidad de Género, en Nuevosur nos comprometemos a mantener espacios y ambientes seguros para todos nuestros colaboradores y colaboradoras.

Contamos con procedimientos específicos de denuncia, investigación y sanción del acoso sexual y laboral, así como un canal de reclamo y denuncia anónimo para situaciones de acoso y discriminación.



Dada la importancia de esta temática, en 2022 dimos continuidad a la campaña de educación y sensibilización del acoso sexual y laboral para toda la Compañía, junto a un taller de prevención del acoso dirigido a los niveles de gerencia y subgerencia.

Foco de las medidas de prevención del acoso

Taller de Prevención del acoso sexual y laboral

Objetivo

Capacitar a gerentes, gerentas, subgerentes y subgerentas sobre acoso sexual y laboral.

Descripción

Taller de dos horas donde se explican los conceptos básicos del acoso sexual y laboral, además de cómo prevenir, detectar e investigar.

Campaña de Prevención del acoso sexual y laboral

Objetivo

Sensibilizar sobre la importancia de prevenir y detectar el acoso sexual y laboral.

Descripción

Campaña basada en gráficas explicativas sobre acoso, prevención y sanción, enviadas a través de correo electrónico.

Personas capacitadas en prevención del acoso durante el año

En 2022 capacitamos a 58 personas en prevención del acoso sexual y laboral, equivalente a un 24,37% de nuestra dotación total.

Denuncias de acoso en 2022

Nos alegra no haber registrado denuncias por situaciones de acoso a lo largo del año. Creemos que esto es reflejo de las medidas preventivas y educativas implementadas. No obstante, seguiremos trabajando en el monitoreo de eventuales situaciones y en la difusión de los procedimientos y canales de denuncia, para que todos nuestros colaboradores y colaboradoras se sientan seguros de reportar estas situaciones en caso de existir.

Brecha salarial

Sabemos que no basta con la incorporación de las mujeres en la fuerza laboral para alcanzar la equidad de género. Es por ello que estamos revisando y corrigiendo la brecha salarial por cargo y género, a fin de identificar espacios donde existan desigualdades basadas únicamente en el sexo y avanzar en solventar dichas brechas en los próximos años.

Brecha salarial por segmento y género	Hombres	Mujeres	Número dotación total por segmento	% del sueldo bruto base total del segmento
<i>Ejecutivos y ejecutivas *</i>	1	0	1	N/A
<i>Jefaturas**</i>	6	1	7	66%
<i>Profesionales</i>	93	23	116	119%
<i>Administrativos y administrativas</i>	15	14	29	87%
<i>Operarios y operarias</i>	85	0	85	N/A
Total	200	38	238	

(*) Incluye gerentes/as y sub gerentes/as.

(**) Incorpora los distintos tipos de jefatura, como jefes de áreas y jefes de departamento.



Permiso postnatal

Como parte de nuestra Política de Equidad de Género y de nuestra Propuesta de Valor al Trabajador, promovemos la conciliación y corresponsabilidad parental, así como un rol activo del hombre en las tareas de trabajo doméstico y de cuidado. Para ello, hemos desarrollado campañas comunicacionales de sensibilización.

Promoción de la conciliación y corresponsabilidad

Ofrecemos beneficios concretos que incentivan a los hombres a tomar un papel más activo en su rol parental y doméstico mediante un postnatal masculino consistente en una semana adicional a los 5 días legales y tres semanas con horario de salida anticipado.

Además, contamos con un Postnatal Progresivo para las madres que vuelven de su postnatal, que les permite incorporarse gradualmente a sus funciones laborales en un periodo de tres meses.

Para más información puedes revisar el apartado de Beneficios en este mismo capítulo.

Madres y padres en 2022

Durante el año, un total de 3 mujeres y 3 hombres fueron madres o padres.

Licencias por maternidad/paternidad en 2022

- **3 mujeres** tomaron licencia de descanso prenatal.
- **2 mujeres** tomaron licencia de descanso postnatal.
- **3 hombres** tomaron licencia de descanso postnatal o licencia de paternidad.

Promedio de días utilizados en licencias de maternidad/paternidad

- **23 días** promedio en licencias de descanso prenatal para madres.
- **114 días** en licencias de descanso postnatal para madres.
- **0 días** en licencias de descanso postnatal para padres o licencia de paternidad.

Reincorporación de las madres al trabajo



De los dos postnatales informados en 2022, no se ha reincorporado ninguna colaboradora. En tanto, de las colaboradoras que estuvieron con post natal durante el año 2021, una de ellas se reincorporó a la Compañía durante el año 2022.

Gestión del desempeño: un sello que nos caracteriza



Evaluación de desempeño

Sabemos que una mejora continua en nuestras operaciones implica evaluar de forma periódica el desempeño de nuestros colaboradores y colaboradoras, con el fin de encontrar brechas y oportunidades de formación y capacitación que podamos brindarles.

Esta práctica nos permite construir un espacio de trabajo meritocrático, donde se evalúe a cada persona por sus competencias, al tiempo que nos facilita observar si las conductas de los equipos están alineadas a nuestra cultura organizacional.

Proceso de evaluación de desempeño

Contamos con un Modelo de Evaluación de desempeño que mide competencias previamente definidas para cada cargo, de manera estandarizada a través de Rankmi, un software diseñado para la gestión del capital humano que nos permite asegurar la eliminación de sesgos basados en género, nacionalidad, edad, estado de salud, situación de discapacidad u otra característica personal.

En 2022, evaluamos el 100% de:

- Ejecutivos y ejecutivas
- Jefaturas
- Supervisores y supervisoras
- Personal administrativo
- Operarios y operarias

De nuestra línea de profesionales evaluamos al 88,57%.

Luego de la evaluación de desempeño

Una vez efectuada la evaluación de desempeño, se pasa a la fase de retroalimentación, tras la cual se elaboran planes de acción para cada uno de los colaboradores y colaboradoras, en función de los aspectos en los que obtuvieron una baja evaluación.

Como aspecto diferenciador de otros años, se agregó una etapa de autoevaluación para considerar, en el proceso de retroalimentación, la percepción de la persona evaluada como agente articulador de su plan de mejora.

Los resultados de las evaluaciones son de gran relevancia para fortalecer el trabajo en equidad de género que estamos realizando, ya que entrega visibilidad a mujeres con potencial, permitiéndonos promover su formación continua y facilitar su liderazgo al interior de la Empresa.

Formación

Buscamos el crecimiento y el bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras. Para ello, a través de nuestra Gerencia de Personas y Cultura, hemos desarrollado planes de formación que permitan a las personas que trabajan en Nuevosur adquirir las competencias necesarias para desarrollar las labores de su cargo con excelencia, así como ampliar su *expertise* laboral, permitiéndonos contar con profesionales destacados por sus conocimientos y habilidades en el rubro.

Queremos generar ambientes de trabajo atractivos y donde las personas puedan desarrollarse profesionalmente.

Capacitaciones a los colaboradores y colaboradoras

Para asegurar el desarrollo de los equipos de trabajo, nuestras capacitaciones han abordado temas diversos, tanto del ámbito operacional como temáticas específicas que apuntan a la formación integral de los colaboradores y colaboradoras:

Formación operacional	Formación específica
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento normativo ▪ Proceso operacional ▪ Gestión de riesgos ▪ Salud y seguridad operacional ▪ Seguridad de la información y ciberseguridad ▪ Sistema y ofimática ▪ Sistemas de gestión ▪ Proyecto ATLAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temas dirigidos a Gerencia ▪ Inducciones ▪ Diversidad, Equidad e Inclusión ▪ Habilidades conductuales ▪ Iniciativa estratégica ▪ Congresos y seminarios

Nos enorgullecen especialmente dos de nuestros programas, diseñados de manera específica por y para nuestra Sanitaria: Academia del Agua y la capacitación sobre el Sistema de Gestión Integrado de Nuevosur.

▪ **Academia del Agua:** instancia de formación continua tendiente a garantizar el desempeño eficiente y alineado con los objetivos estratégicos de nuestra Empresa.

▪ **Sistema de Gestión Integrado de Nuevosur:** contamos con capacitaciones dirigidas al proceso de estandarización operacional sobre el ciclo del agua, formación y entrenamiento tanto en este sistema de gestión como en otras certificaciones internas.

Colaboradores y colaboradoras capacitados en 2022

Del total de 238 colaboradores y colaboradoras a diciembre de 2022, capacitamos a 235 correspondiente a un 98,74% de la dotación. En tanto, las horas promedio de capacitación fueron 14 tanto para mujeres y hombres.

	Dotación capacitada	Horas efectivas	Promedio de horas efectivas
Mujeres	38	533,5	14,039
Hombres	197	2.920,55	14,825
Total	235	3.454,05	14,698



Financiamiento compartido: un impulso para crecer

Sabemos que la formación continua de nuestros colaboradores y colaboradoras permite mejorar su empleabilidad y es una ventaja comparativa, razón por la que incentivamos la posibilidad de que nuestros equipos puedan postular, una vez al año, al programa de financiamiento compartido para estudios de pregrado, diplomados y magíster.

Durante el 2022, dentro del marco del programa de financiamiento compartido, se otorgó un monto de \$2.000.000 para un total de 2 colaboradores y colaboradoras:

	N° colaboradores y colaboradoras	Monto financiado
Mujeres	1	\$1.200.000
Hombres	1	\$800.000
Total	2	\$2.000.000

Iniciativas de formación que aportan a la equidad de género

En Nuevosur queremos promover la equidad de género desde diversos focos. Por ello, contamos con programas e iniciativas de formación específicamente diseñados para impulsar la equidad.

- Programa de liderazgo femenino.
- Talleres y capacitaciones en materia de género y acoso laboral.
- Taller de reclutamiento sin sesgos.
- Postulaciones a nuevas y mejores alternativas de crecimiento y desarrollo profesional al interior de nuestra Compañía, donde siempre se debe contar con una mujer en la terna.



Seguridad laboral

Asegurar un espacio de trabajo saludable y seguro para nuestros colaboradores y colaboradoras es una tarea esencial, en la que buscamos mejorar año a año con nuestras gestiones.

El 100% de nuestros colaboradores y colaboradoras están cubiertos por un sistema de salud y seguridad, el que es auditado de manera interna y externa.

Hitos en salud y seguridad este 2022



En conjunto con el área de Gestión de Riesgos logramos la certificación de la Trinorma en Nuevosur (Calidad, Medioambiente y Seguridad). Para la certificación en temas de Seguridad se realizó un levantamiento de peligros y evaluaciones de riesgos en nuestras operaciones, así como apadrinamientos a las áreas para hacer seguimiento al cumplimiento de los sistemas de gestión y la normativa vigente. También confeccionamos instructivos, procedimientos y planes asociados a Salud y Seguridad Ocupacional (SSO).



Trabajamos en el levantamiento de las matrices del modelo LGF (Lesiones Graves y Fatales), lo que aportó a concientizar a la alta dirección de nuestra Sanitaria sobre los riesgos críticos que la operación enfrenta, con la fuga de cloro como uno de los principales riesgos.



Riesgo de las fugas de cloro: investigamos los episodios a través de una metodología ACR “Análisis, Causa, Raíz”, que luego presentamos a un comité de especialistas en cloro para verificar la información y validar las acciones de control, haciendo seguimiento y difusión a todos los colaboradores y colaboradoras que se relacionan con este tema en particular.

Nuestro desempeño en Salud y Seguridad

Gracias a las acciones de levantamiento de peligros, evaluaciones de riesgos e implementación de controles, el 2022 finalizó sin accidentes fatales e invalidantes para el personal interno de nuestra Empresa, teniendo que lamentar solo eventos menores.

- Este año no tuvimos que lamentar enfermedades laborales entre nuestros colaboradores y colaboradoras, ni fallecimientos por este motivo. Por lo tanto, no se presentaron días de trabajo perdidos por esta causa.
- Solo tuvimos 2 accidentes menores, que significaron un total de 5 días perdidos a nivel Compañía.

Accidentes comunes, soluciones transversales

¿Cuáles son nuestros accidentes más frecuentes?

- Estamos trabajando por identificar las causas de los accidentes laborales con consecuencias significativas, que se traduzcan en días perdidos producto de lesiones, para así poder implementar planes de prevención.
- Este año los accidentes más frecuentes fueron golpes y accidentes vehiculares.

¿Qué soluciones estamos implementando?

- Para prevenir caídas al mismo y distinto nivel estamos realizando reuniones de Análisis de Casuística de los eventos junto a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), además de campañas de levantamiento de condiciones y reforzamiento de las acciones de nuestros colaboradores y colaboradoras con apoyo de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS).
- Para prevenir accidentes por conducción de vehículo hemos reforzado la conducta defensiva, aumentado el control de velocidad por GPS y la verificación del estado de mantenimiento de nuestra flota de vehículos.



Otras medidas de salud y seguridad implementadas

- Exámenes preocupacionales y ocupacionales.
- Campañas con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).
- Acciones de detección de casos Covid-19 a través del control de temperatura y aviso oportuno de síntomas asociados al virus, además de la permanente desinfección de las zonas de trabajo.
- Campañas de vacunación para colaboradores y colaboradoras en funciones operativas relacionadas de manera directa con aguas servidas.
- Elementos de protección personal según funciones y riesgos asociados.
- Análisis de agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

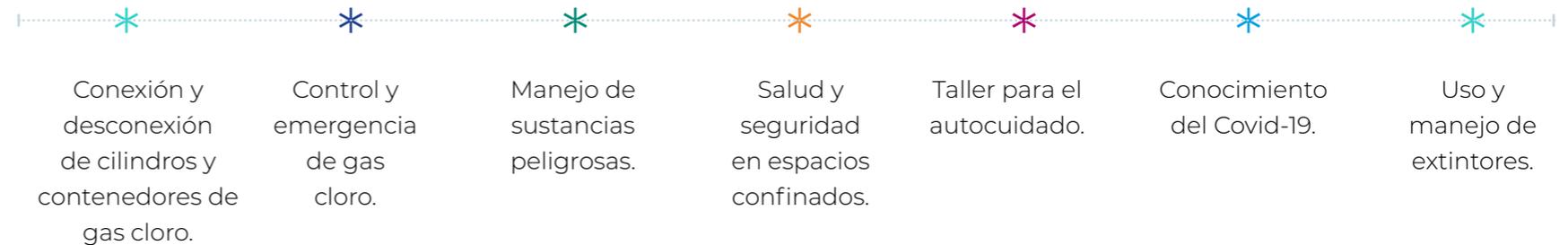
Metas en salud y seguridad para el próximo periodo

De cara al año 2023, tenemos el desafío de disminuir la tasa de accidentes y mantener en 0% nuestra Cotización Adicional, para lo cual implementaremos un Programa de Prevención convenido con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), cuyo foco está en desarrollar y promover una cultura de trabajo orientada a la prevención de riesgos por medio del autocuidado.

Capacitaciones en salud y seguridad: aprendizaje para prevenir

Continuamos capacitando a nuestros colaboradores y colaboradoras en nuestro Sistema de Gestión Integrado, trabajando participativamente en la preparación de planes de emergencia, ejercicios de simulacro, notificación de peligros o riesgos al Departamento de Prevención y Comités Paritarios.

Además de los planes, ejercicios y notificaciones mencionados, realizamos capacitaciones en:



En total realizamos 42 cursos en salud y seguridad, que representaron 867 horas de capacitación para nuestros colaboradores y colaboradoras.

Como empresa también efectuamos actividades de identificación de riesgos. **Este año han participado 140 colaboradores y colaboradoras en 181 acciones.**

Comités Paritarios: todos somos responsables

Para fortalecer el trabajo que realizamos en materia de salud y seguridad ocupacional, contamos con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).

Se conforma por un número igual de representantes de la Empresa y de colaboradores y colaboradoras.

Es de gran relevancia para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales que pueden sufrir los colaboradores y colaboradoras.

Objetivos de los Comités Paritarios

- Asesorar e instruir sobre la correcta utilización de los elementos de protección personal.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de 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.



Beneficios: al cuidado de nuestros colaboradores y colaboradoras



Conscientes de la diversidad de nuestro equipo de trabajo, hemos desarrollado numerosos beneficios en diferentes ámbitos, que forman parte de nuestra propuesta de valor dirigida a colaboradores y colaboradoras con contrato indefinido..

Beneficios para colaboradores y colaboradoras

Nuestros beneficios pueden agruparse en cinco áreas: familia, salud y vida sana, flexibilidad horaria, diversidad e inclusión y otros beneficios, donde se incluyen bonos, reconocimientos y celebraciones.



Familia



Salud y vida sana



Flexibilidad horaria



Diversidad e inclusión



Otros Beneficios



Beneficios orientados a la familia

- **Postnatal progresivo (adicional a la ley):** las madres que vuelven de su postnatal cuentan con un regreso progresivo que se extiende por tres meses más de lo establecido en la ley. Esto significa que durante el séptimo mes de vida del niño o niña, trabaja hasta las 14:00 horas, el octavo mes hasta las 15:00 horas y el noveno mes hasta las 16:00 horas.
- **Postnatal masculino y salida anticipada para nuevos padres:** durante el primer mes de nacido el hijo o hija, incluyéndose casos de adopción, los padres tienen el beneficio de un postnatal de una semana adicional a lo establecido por ley y salida anticipada de 3,5 horas diarias por un periodo de tres semanas.
- **Sala cuna flexible:** las madres -o padres con tuición legal- pueden elegir la sala cuna del niño o niña y, además, tienen la alternativa de optar a un bono para contratar labores de cuidado en reemplazo de la sala cuna.
- **Permiso para actividades relevantes:** entregamos el permiso necesario para asistir a actividades donde se requiera del padre o madre, ya sea en el colegio, situaciones familiares, visitas al médico, entre otras. Lo anterior incluye a personas solteras que deban acompañar a familiares adultos mayores.



Beneficios que incentivan la salud y vida sana

- **Prestaciones médicas y de salud:** contamos con un Programa de Salud Integral con exámenes médicos específicos, Seguro de Salud y Dental Complementario y atención psicológica gratuita, entre otras prestaciones.
- **Salas de ejercicio:** facilitamos a nuestros colaboradores y colaboradoras distintas dependencias internas para ser implementadas con máquinas de ejercicio.
- **Licencia médica con anticipo de subsidio:** cuando los colaboradores y colaboradoras presentan una licencia médica, pagamos un anticipo del subsidio, que luego se gestiona para devolución.
- **Subsidio tres primeros días:** subsidiamos los tres primeros días de licencia médica que Isapres y Fonasa no pagan.
- **Subsidio sin tope:** para quienes se encuentran por sobre el tope en caso de licencia médica, subsidiamos la diferencia entre el tope y el sueldo real.

- **Seguro de vida e invalidez:** aplica frente al fallecimiento por muerte natural o accidental del colaborador o colaboradora, su cónyuge e hijos registrados como cargas legales. El seguro también incluye el beneficio en caso de invalidez total y permanente a dos tercios.
- **Corporación de Bienestar:** entregamos beneficios exclusivos, como bonificaciones médicas adicionales, becas, asignaciones, préstamos, apoyo social, talleres, operativos y convenios





Beneficios de flexibilidad horaria

▪ **Modalidad de trabajo:** nuestra nueva forma de trabajar considera tres modalidades, 100% presencial, 100% teletrabajo y mixta, las cuales están definidas según roles y funciones, necesidades de coordinación y relacionamiento con clientes, autoridades y comunidades.

Durante 2022, los colaboradores y colaboradoras tuvieron las siguientes modalidades de trabajo:

Modalidad	Mujeres	Hombres	Total	% de la dotación total
Mixto	16	39	5	23,10%
Presencial	19	157	176	73,95%
Teletrabajo	3	4	7	2,94%

▪ **Permiso en la víspera de Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo:** permiso con goce de sueldo las tardes de los días víspera 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 cumplan con turno se pueden retirar a las 14:00 horas.

▪ **Salida anticipada en fechas especiales:** con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, las celebraciones del Día de la Madre y Día del Padre, y jueves previo a Semana Santa, autorizamos la salida anticipada de colaboradores y colaboradoras que no cumplan turno.

▪ **Combo de vacaciones “Chao Jefe”:** entregamos este beneficio, en que se regala un día adicional, cuando existen días festivos en medio de la semana (con excepción de julio) y cuando un colaborador o colaboradora solicita tres o más días de vacaciones.

▪ **Tarde libre del cumpleaños:** brindamos la tarde de cumpleaños libre a los colaboradores y colaboradoras.



Beneficios que promuevan la diversidad y la inclusión

▪ **Apoyo para colaboradores y colaboradoras en situación de discapacidad:** entregamos un bono anual y cinco días de permiso al año para trámites médicos.

▪ **Asesoría para la jubilación:** ofrecemos asesoría profesional en terreno, acompañamiento para la realización de trámites de jubilación y beneficios post retiro, como beneficios de salud para sus cargas legales e indemnizaciones voluntarias.



Otros Beneficios

- Bono de vacaciones para nuestros colaboradores y colaboradoras sindicalizados.
- Bono de productividad.
- Reajuste salarial por IPC cada cuatro meses.
- Comité de compensaciones, en donde se hace revisión de las remuneraciones una vez al año.
- Regalos de Navidad para niños y niñas de hasta 12 años.
- Reconocimiento por antigüedad a partir de los cinco años de trayectoria en nuestra Empresa.



Diálogo: la base de nuestras relaciones

El derecho a la asociación de los colaboradores y colaboradoras de una empresa en sindicatos es regulado y garantizado en Chile por medio de la Ley 20.940. Los sindicatos, por definición, son de asociación voluntaria y pueden negociar con las empresas, comunicando las necesidades de sus miembros para lograr mejoras en las condiciones laborales.

Sindicatos en Nuevosur



Contamos con **tres sindicatos que agrupan a 220 colaboradores y colaboradoras**, lo que equivale a un **92,4%** de nuestra dotación total.

Colaboradores y colaboradoras afectos a Contratos Colectivos



Un total de 217 colaboradores y colaboradoras, correspondiente a **91,1%** de nuestra dotación total, están afectos a los Contratos Colectivos negociados con los sindicatos.

En el caso de aquellos que por un motivo u otro no son cubiertos por Contratos Colectivos vigentes, sus condiciones de trabajo y beneficios se establecen en forma individual al momento de la contratación.

Si tras la contratación algún colaborador o colaboradora solicita que se hagan extensivos los beneficios de algún Contrato Colectivo vigente, estos beneficios reemplazan a aquellos que son equivalentes y que fueron acordados en forma individual.

Negociaciones colectivas en 2022



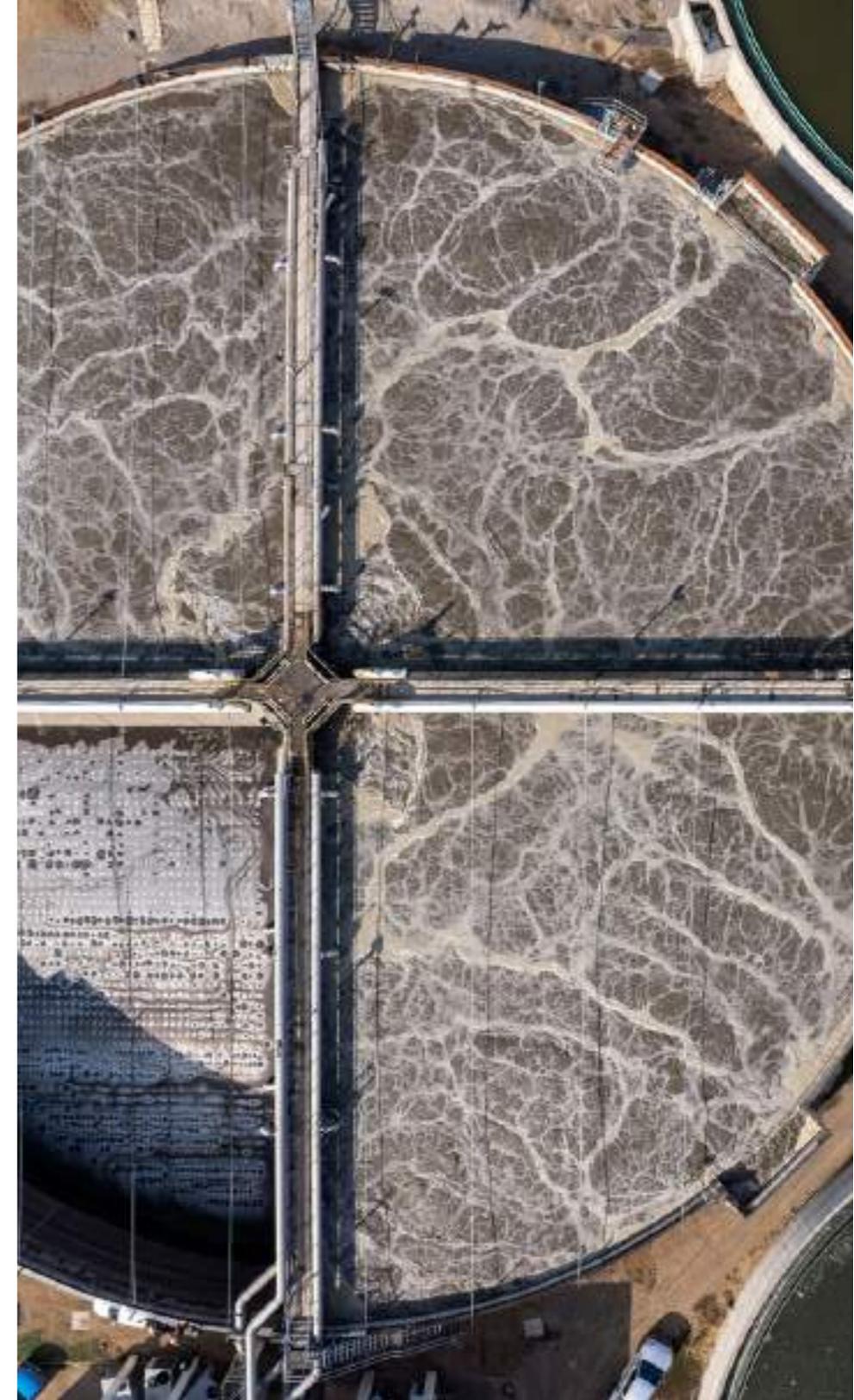
Durante el año, llevamos a cabo tres negociaciones colectivas con los sindicatos que reúnen a nuestros operadores, técnicos y técnicas, administrativos y administrativas, y profesionales. En todos ellos se llegó a acuerdo dentro de los plazos establecidos y se suscribieron Contratos Colectivos con vigencia de 3 años cada uno (enero 2023 – diciembre 2025).

Esto representa importantes avances en beneficios de nuestros colaboradores y colaboradoras, principalmente en educación, vestuario y fijación de un sueldo base mínimo que se ubica un 32% por sobre el Ingreso Mínimo Mensual que establece la ley.

Cumplimiento normativo



En 2022, nuestra Sanitaria no presentó incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de los colaboradores y colaboradoras, lo que refleja nuestros esfuerzos por generar un ambiente de trabajo pleno, saludable y seguro.





7

**Nuestros
proveedores**



Compromiso con nuestros proveedores y contratistas

En Nuevosur contamos con 693 proveedores y contratistas, los que son parte importante de nuestra cadena de suministros.

Como empresa, consideramos a estos socios un pilar fundamental para la continuidad de nuestras operaciones y, por ello, promovemos relaciones de confianza de manera de asegurar tanto dicha continuidad como la calidad de nuestro servicio.

MERCADOS DE PROVEEDORES

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE TERCEROS

MARCO NORMATIVO

ESTRATEGIA

LEGISLACIÓN

POLÍTICAS

ROLES

PROCEDIMIENTOS

Segmentación y categorización de proveedores

- Definición de controles a proveedores de acuerdo a criterio de segmento.
- Solicitud de documentación conforme a categoría/segmento.
- Control vinculado a segmento.

Registro, evaluación inicial y creación de proveedores

- Revisión y evaluación de antecedentes de acuerdo al marco normativo.
- Creación en sistemas de la compañía (proveedores/contratos).

Evaluación de desempeño y control de cumplimiento

- Monitoreo Laboral / comercial / financiero.
- Registro de multas, sanciones, bloqueos.
- Evaluación de nivel de servicio.
- Información a stakeholders.
- Gestión ciclo de vida proveedor.

Control y mejora continua

- Aplicación de bloqueo, suspensión, sanciones y eliminación.
- Búsqueda de integración con proveedores y usuarios.
- Mesas de trabajo con proveedores referentes.
- Estandarización de requisitos y procesos.
- Actualización y creación de procedimientos.

NECESIDADES INTERNAS

SOPORTE

PLATAFORMAS Y SISTEMAS

METODOLOGÍAS Y REPORTES

GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

COLABORACIÓN INTERÁREAS

Información sobre nuestros proveedores y contratistas

167

empresas proveedoras

451

empresas contratistas



618

empresas proveedoras y contratistas

78

Mujeres



437

Hombres

Política Sostenible de Proveedores

Nuestra Política vigente define compromisos con proveedores y contratistas, tales como:

- Establecer una correcta relación que incentive la confianza, transparencia y el respeto mutuo.
- Desarrollar una comunicación eficaz.
- Comunicar y aplicar evaluaciones objetivas y justas.
- Cumplir con la legislación vigente y los procedimientos internos de la Compañía.

Para gestionar nuestra relación con proveedores y contratistas, **desde 2011 contamos con una Política Sostenible de Proveedores.**

Sitios de interés

PREGUNTAS FRECUENTES

<https://www.nuevosur.cl/proveedores/asistenciaproveedores/faq-proveedores>

PORTAL PROVEEDORES

<https://portalproveedoresbio.azurewebsites.net/>

MANUALES APLICABLES

<https://www.nuevosur.cl/proveedores/licitaciones/documentos-aplicables>



Una acción fundamental para cumplir con los estándares internos de calidad y la legislación vigente, es la evaluación permanente de proveedores y contratistas. Este proceso permite hacer seguimiento continuo tanto de su desempeño como del compromiso normativo, de manera de minimizar riesgos y gestionar posibles brechas.

Nuestra evaluación de proveedores se basa en la revisión de diferentes variables, considerando aquellas amparadas bajo el marco de normas ISO de la Organización Internacional de Normalización.

Proceso de evaluación Proveedores

Como empresa nos comprometemos a evaluar el desempeño de nuestros proveedores y contratistas a través de criterios objetivos, claros y públicamente definidos.

¿Qué evaluamos?	¿Cómo lo evaluamos?
Deudas comerciales	Revisión de DICOM
Cumplimiento normativo interno, por ejemplo, Modelo de Prevención del Delito (MPD)	Servicio externo que consulta múltiples bases de datos y fuentes de información
Marco de normas ISO	KPI* de calidad y nivel de servicio

Evaluación a contratistas

¿QUÉ OCURRE CON NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS?

En el caso de aquellos contratistas más relevantes para la continuidad operacional y del servicio a nuestros clientes, realizamos una evaluación del cumplimiento contractual en tres ámbitos:



¿DE QUÉ MANERA SE EVALÚAN ESTOS ÁMBITOS?

En Nuevosur contamos con un tablero de KPI* que toma información de diversas fuentes:



¿CUENTAN CON OTRAS INSTANCIAS DE RELACIÓN CON PROVEEDORES?

Nuestra Empresa cuenta con instancias mensuales de diálogos de desempeño de contrato, para monitorear y evaluar la gestión de nuestros contratistas.

En los respectivos diálogos de desempeño, se analizan los indicadores del contrato y los planes de acción generados en el análisis de brechas, lo que es realizado entre el administrador de nuestra Compañía y de la empresa contratista. Esta gestión se genera y registra mediante un proceso formal, a través de una plataforma de gestión y un manual de administración de contratos.

Durante el año, un total de **61 proveedores y contratistas** vigentes fueron evaluados.

*KPI es la sigla utilizada para Key Performance Indicator o Indicadores Clave de Rendimiento.

Pago responsable a proveedores



La política de pago a proveedores es única en nuestra Compañía y no hace distinciones entre ellos, lo que permite cumplir con la legislación vigente en términos de plazos de pago. Si bien existen criterios para definir proveedores críticos, esta condición solo se contempla para efectos de control y medición de sus niveles de servicio y cumplimiento, sin generar efectos en el proceso de pago

Política de pago

Como empresa, hemos definido un pago quincenal para nuestros proveedores, lo que busca cumplir y superar la Ley N°21.131 que establece el pago a 30 días desde la recepción de la factura.

Pago a proveedores locales

Como compañía buscamos contribuir a la economía local, así como a las personas que trabajan y dependen de las empresas proveedoras y contratistas. Por ello, contamos con 71 empresas contratistas de la región del Maule, lo que equivale a un 25% del total de nuestras compras.



En este contexto, los proveedores locales contribuyen a hacer más eficiente el servicio y optimizar los tiempos de respuesta, especialmente frente a situaciones de emergencia.

Nuestros proveedores y contratistas pueden revisar el estado de sus facturas y la situación de pago de dichos instrumentos tributarios en el Portal de Proveedores.



Gestión de compras

Para gestionar los procesos de compra de la Compañía, contamos con el Portal de Compras SAP Ariba, a través del cual las empresas proveedoras y contratistas pueden postular a licitación pública o privada y realizar cotizaciones para trabajar con nosotros.

En 2022, 53 empresas proveedoras y/o contratistas fueron contratadas a través de licitaciones públicas, privadas o cotizaciones privadas, la mayoría de ellas realizadas a través de la herramienta Sourcing.

El monto total de los contratos asignados fue de MM\$27.925, impuestos incluidos, con contratos que tienen una vigencia de 13 meses en promedio, correspondientes a obras y servicios.



Gestión de abastecimiento 2022



¿Quiénes fueron nuestros principales proveedores?

El gasto en proveedores y contratistas durante el año fue de MM\$55.642. De esta cifra, el 25% correspondió a pagos realizados a proveedores de la región del Maule (MM\$ 13.989), no existiendo ningún contratista o proveedor que representara por sí solo el 10% o más de compras.

En lo que respecta a suministro de energía, éste constituyó más del 14% de nuestras compras, con un total de MM\$ 21.305.

Los principales proveedores fueron: ENEL S.A. con un 7,6% y CGE S.A. con un 5,9%.





8

**Desempeño
Ambiental**



Gestión de huella de carbono

En el marco de nuestra estrategia corporativa y modelo de gestión de sostenibilidad, en 2021 comenzamos a calcular el inventario de gases de efecto invernadero, que da cuenta de la huella de carbono de nuestras operaciones, siendo el 2020 el primer año medido y, por tanto, nuestra línea base de emisiones directas (Alcance 1) e indirectas (Alcance 2).

En cuanto a las emisiones de alcance 3, el 2022 comenzamos la medición y los resultados de los periodos 2020 y 2021 estarán a mediados del 2023.

El cálculo del inventario de gases de efecto Invernadero se basó en el último informe metodológico del IPCC (2019) y la estructura del inventario (Huella de Carbono) se definió según lo establecido por el Protocolo de GHG (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero), siendo el más utilizado a nivel internacional.

Para conocer más sobre los resultados de este informe, hacer click aquí o revisar el siguiente enlace:



<https://nuevosur.cl/sostenibilidad/reporte/reporte-2021>

Con esta medición y la información obtenida pudimos comenzar la gestión de gases de efecto invernadero (GEI) que nos permitirá alcanzar nuestras metas propuestas.

Nuestras metas

Como empresa, hemos asumido la meta de lograr la carbono neutralidad para el 2050. En esa línea, hemos establecido objetivos orientados a la reducción de nuestra huella de carbono para 2025 y 2030.

2025	NUESTRAS EMISIONES	45%
2035	NUESTRAS EMISIONES	67%
2050	NUESTRAS EMISIONES	 CARBONO NEUTRALES



Modelo de Gestión de Huella de Carbono

Para el logro de nuestras metas, definimos una Estrategia de Descarbonización que consta de tres fases:

FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
	Entender y diagnosticar, para identificar las fuentes de emisión, inventarios y brechas.	Planificar, para establecer responsabilidades, controles y objetivos de reducción.	Implementar y hacer seguimiento del cumplimiento de los objetivos establecidos.
ETAPA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño ▪ Línea base 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativas de descarbonización ▪ Objetivos de reducción ▪ Gobernanza y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación de iniciativas ▪ Seguimiento de emisiones ▪ Evaluación de proyectos

Este año, siguiendo la planificación de nuestra Estrategia, el trabajo se destinó al cumplimiento de la Fase 2 y al avance en cada uno de los cuatro ejes de trabajo.

Ejes de trabajo

Objetivo y funciones



GOBERNANZA Y EQUIPO

Define la forma en que la Compañía trabajará para el cumplimiento de sus objetivos y acciones, que conforman la ruta a la carbono

neutralidad para 2050. Asimismo, recalca los roles y responsabilidades en materia de descarbonización para asegurar que, en to-

dos los ámbitos de gestión, se incorpore la mirada de reducción de emisiones en la priorización de iniciativas y toma de decisiones.



OBJETIVOS DE REDUCCIÓN

Nuestros objetivos de reducción de GEI se basan en lo establecido por la ciencia, suscribiéndonos a la reconocida iniciativa internacional *Science Ba-*

sed Target (SBTi). Una vez validados los objetivos por el SBTi, como empresa nos incorporaremos automáticamente en la campaña Race to Zero de la ONU.



INICIATIVA DE MITIGACIÓN

Se evaluarán las primeras iniciativas que nos permitirán cumplir con los objetivos de reducción de GEI. Estas evaluaciones serán levantadas con apoyo de consultoría

externa y priorizadas según Curvas de Costo Marginal de Abatimiento (MACC).

Además, durante el 2023 se realizará una vigilancia tec-

nológica con la empresa Isle Utilities, lo que nos permitirá adoptar criterios e iniciativas utilizadas por la industria a nivel mundial para la reducción de GEI



SEGUIMIENTO DE EMISIONES

Define y realiza seguimiento de los indicadores de gestión de emisiones (tCO₂e/m³) que permiten identificar desviaciones

en las proyecciones y el cumplimiento de nuestras metas de reducción.



Próximos pasos

En la tercera y última etapa de nuestra Estrategia de Descarbonización consideramos el avance en la implementación de las medidas definidas en la Fase de Planificación, así como el seguimiento de los siguientes indicadores:

- Emisiones de GEI de las iniciativas.
- Reconocimiento de brechas y oportunidades.
- Incorporación de nuevos criterios que se puedan identificar en la experiencia interna o externa en Gases de Efecto Invernadero (GEI) de sanitarias.
- Verificación de los objetivos que establecimos como empresa para 2025, 2030 y 2050.

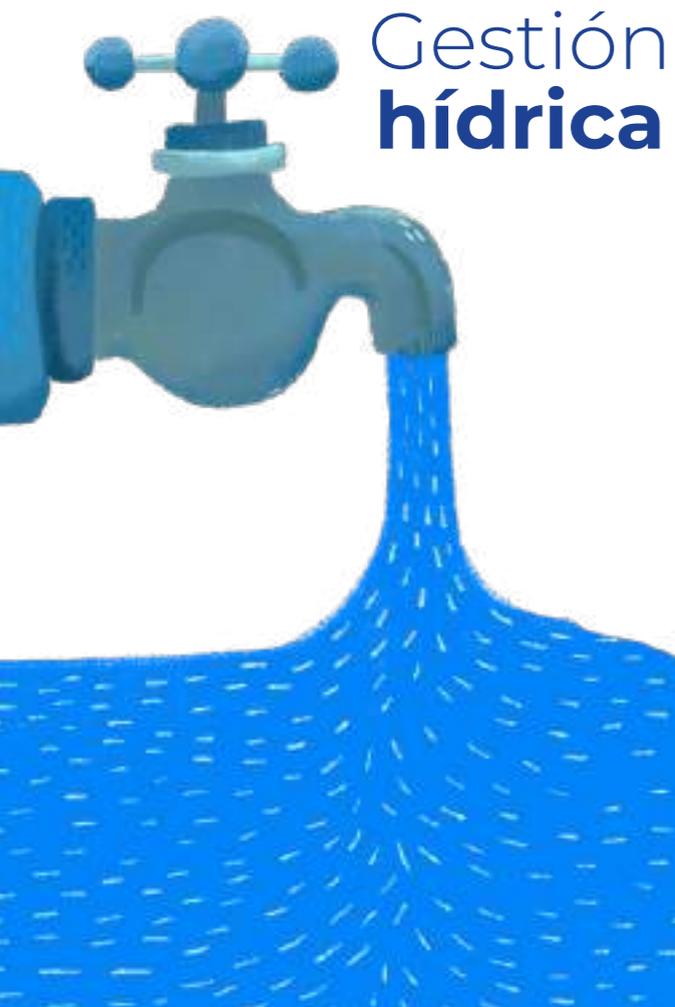
Esto nos permitirá hacer el seguimiento de las emisiones posterior a la implementación de las iniciativas, reconociendo brechas y oportunidades para una gestión más eficiente, así como la incorporación de nuevos criterios que podamos identificar, tanto desde nuestros esfuerzos para disminuir la huella de carbono como de otras empresas de la industria Sanitaria.

Emisiones 2022

Durante 2022, la huella de nuestra Sanitaria fue de 53.226 toneladas de gases de Alcance 1 y 74.430 toneladas de Alcance 2.

Alcance 1			Alcance 2		
Fuente de emisión	TCO2e	% Alcance 1	Fuente de emisión	TCO2e	% Alcance 2
Flota y equipamiento móvil	780	4,9%	Producción	-	46%
Equipamiento estacionario	264	1,7%	Tratamiento	-	44%
Tratamiento de aguas servidas	14.864	93,4%	Distribución	-	1%
Emisiones fugitivas	0	0%	Recolección	-	9%
Alcance 1	15.909	100%	Alcance 2	26.832	58%

Para conocer más sobre cómo estamos disminuyendo nuestras emisiones indirectas de Alcance 2, dirígete al apartado de Gestión de Energía en este capítulo.



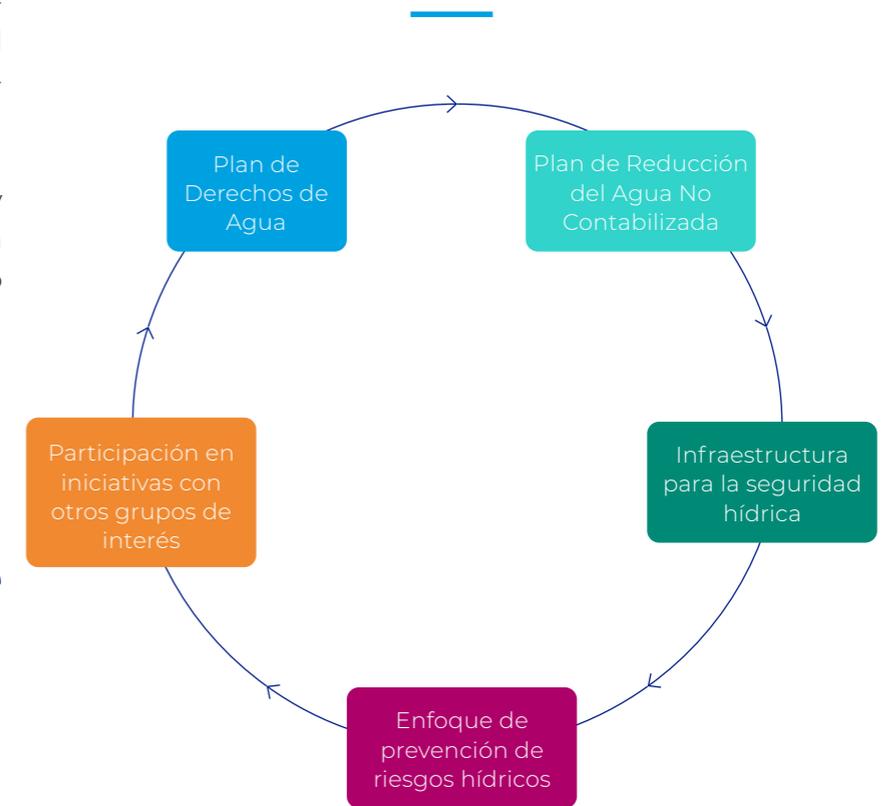
Gestión hídrica

En un escenario de preocupación global por los efectos del cambio climático, como la escasez hídrica, en Nuevosur ponemos especial cuidado y atención en garantizar la disponibilidad de agua atendiendo la relevancia que este recurso natural tiene para la vida humana, las comunidades a las que atendemos y la continuidad operacional de nuestra Empresa.

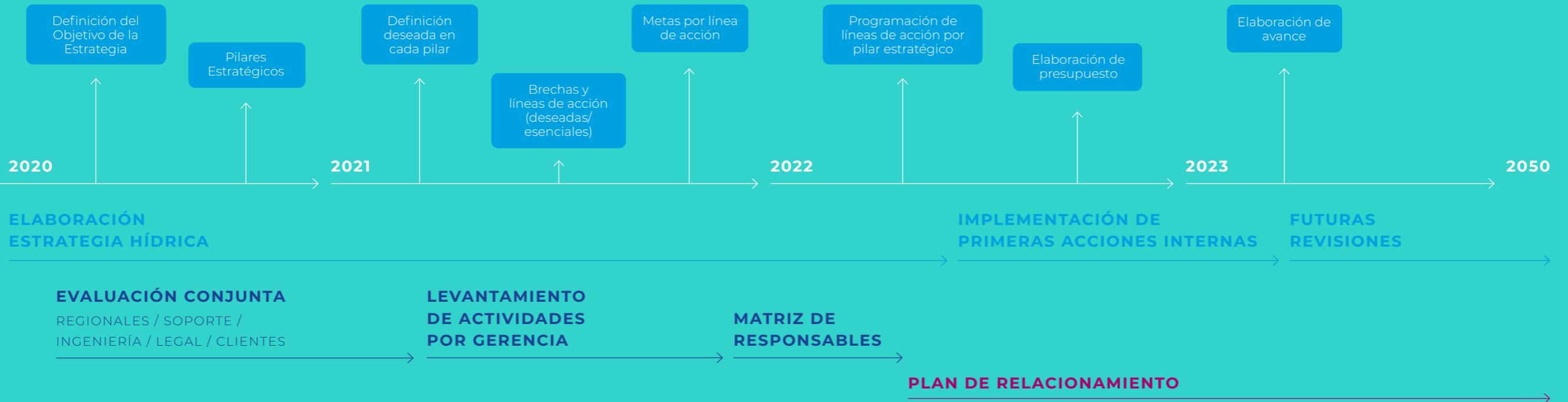
En esta línea, hemos trabajado en medidas de evaluación y adaptación de nuestra extracción de agua para asegurar un uso sostenible que permita abastecer la demanda cuidando este recurso para las generaciones venideras.

En Nuevosur creemos que la gestión de oferta y demanda hídrica debe ser abordada de manera integral, velando por el derecho humano al agua, sin dejar de lado el desarrollo productivo y el equilibrio medioambiental.

Nuestra gestión hídrica considera los siguientes componentes:



Desarrollo e implementación de la Estrategia Hídrica



Estrategia hídrica

Como empresa buscamos asegurar la continuidad operacional, gestionando de forma óptima la oferta de fuentes de agua y la demanda de agua potable en un escenario de mega sequía y escasez hídrica a nivel nacional. Para esto, desde el 2019 contamos con una Estrategia Hídrica, cuyo objetivo es asegurar la sostenibilidad y el respaldo hídrico de las fuentes que utilizamos

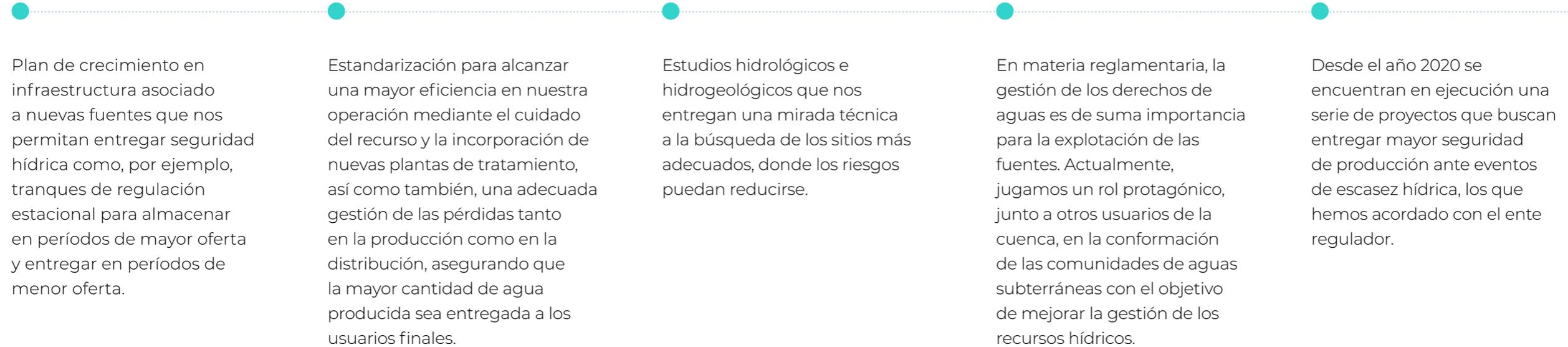
en nuestros procesos productivos, con una mirada de mediano y largo plazo, hacia el 2050.

Durante 2022 avanzamos en la última parte de la elaboración de la Estrategia Hídrica, que incluyó la programación de líneas de acción para cada uno de los pilares estratégicos y la elab-

boración de los presupuestos asociados. También, durante el año comenzamos la implementación de las primeras acciones internas de la Estrategia, las que finalizarán en 2023 y serán evaluadas para revisar sus resultados y avance.

Estrategias de gestión para enfrentar los riesgos relacionados con la calidad y la disponibilidad de los recursos hídricos

Dado que nuestra estrategia es asegurar la resiliencia hídrica, hemos establecido las siguientes acciones:



Asegurar el abastecimiento en tiempo de sequía

Durante el año 2019 se produjo en Chile un déficit hídrico promedio de 23%, siendo considerado el segundo año más seco desde 1981. Esto es especialmente relevante para nuestra Empresa, ya que las zonas con mayor déficit de precipitaciones se concentran entre las regiones de Coquimbo y Biobío, tramo en que se ubica la región en que operamos.

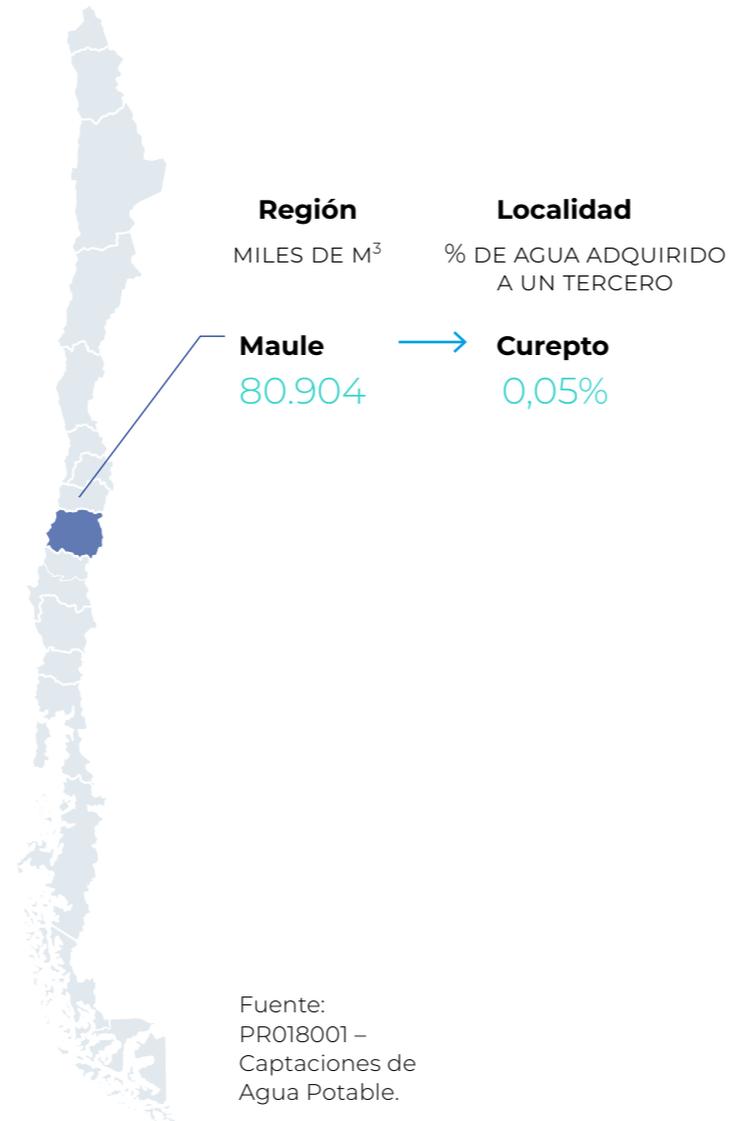
Para abordar la escasez de agua, lo esencial es identificar el estado de estrés hídrico en que se encuentra la región donde brindamos servicios, así como la cantidad de agua que captamos y compramos en estos territorios.



O'Higgins *

Fuente:
Indicador Water Stress
(Aqueduct, WRI).

Agua dulce captada



De igual forma, como empresa seguimos con atención el trabajo que se está realizando a través de diversas políticas públicas que buscan incentivar el consumo eficiente del agua. Por ejemplo, a través de una fórmula de tarifas por bloque, así como la idea de ampliar la búsqueda de nuevas fuentes de agua a través de la reutilización de aguas servidas depuradas.

Inversión en infraestructura

Para fortalecer nuestra resiliencia hídrica hemos establecido un plan de crecimiento en infraestructura asociado a nuevas fuentes que permitan entregar seguridad hídrica.

Entre nuestras inversiones, las que constituyen mejoras fundamentales para la operación, se encuentran:

- En 2022 avanzamos en la construcción de pozos.
- Instalamos macro medidores en fuentes, plantas y estanques que permitirán mejorar el control en línea del volumen de agua producido y suministrado, y gestionar de mejor manera el balance entre la producción y el consumo.

Cambios operacionales

En Nuevosur estamos realizando cambios en la manera en que operamos. Por ejemplo, hemos iniciado la realización de estudios hidrológicos e hidrogeológicos que nos entreguen una mirada técnica para la búsqueda de los sitios más adecuados para la recolección de agua, lo que nos ayudará a reducir riesgos climáticos.

También, hemos avanzado en la estandarización de procesos operacionales para alcanzar una mayor eficiencia hídrica, que permita cuidar el recurso y la incorporación de nuevas plantas de tratamiento.

Algunas de estas eficiencias son:

- Sistemas de reparaciones sin corte.
- Instalación de nuevas válvulas.
- Gestión de presiones.
- Control de aire en la red.
- Optimización en la gestión de los cortes.

Finalmente, con nuestro Plan de Reducción hemos avanzado hacia una gestión de las pérdidas tanto en la producción como en la distribución, asegurando que la mayor cantidad de agua producida sea entregada a los usuarios finales.

Plan de Reducción del Agua No Contabilizada (ANC)

Siguiendo los lineamientos de la *International Water Association*, hemos desarrollado un Plan de Reducción enfocado en disminuir las pérdidas de agua, tanto en su componente físico (pérdida de agua real) como las pérdidas comerciales, con iniciativas de enfoque macro y micro:

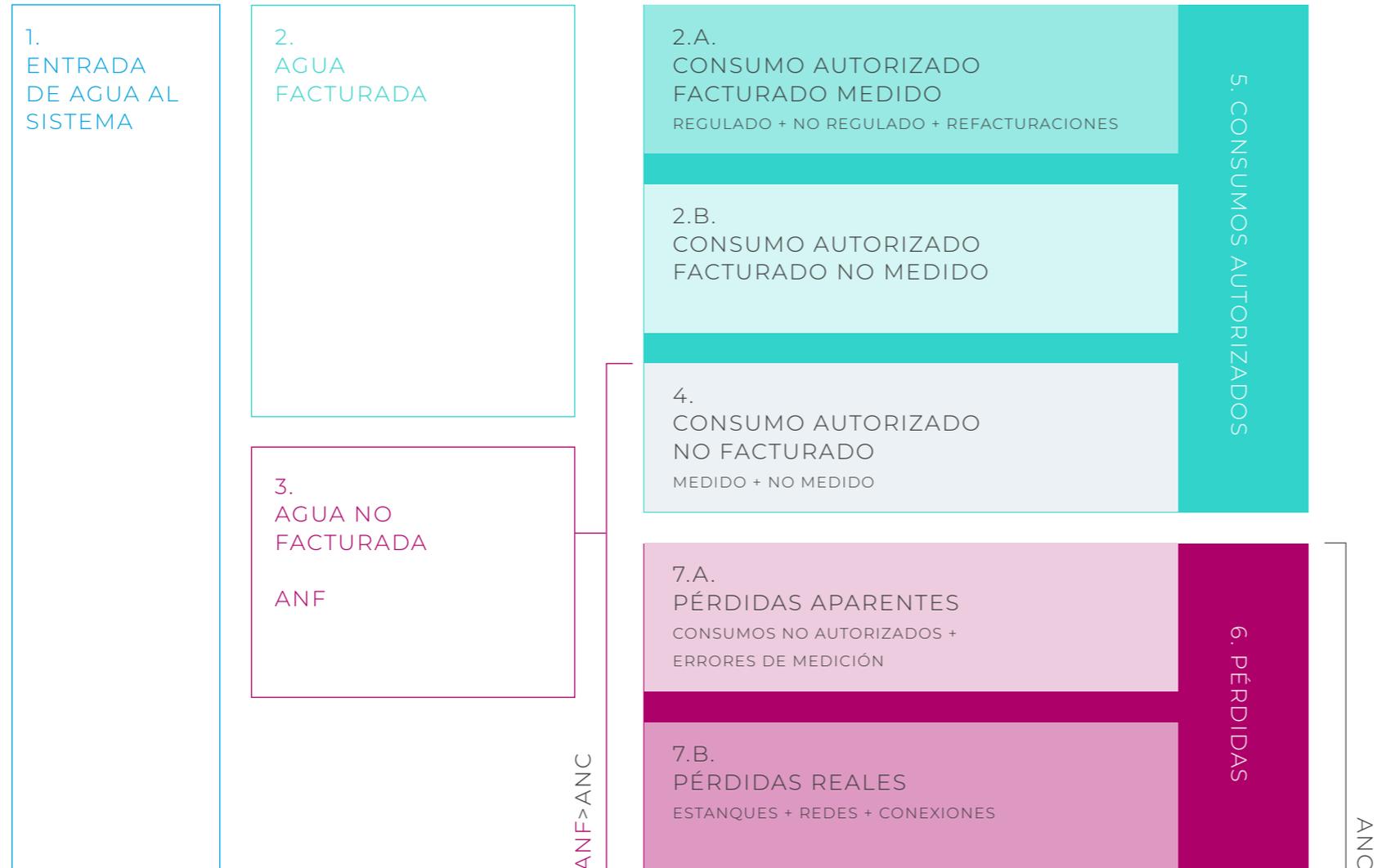


El nuevo indicador, Agua No Contabilizada (ANC), reemplaza al tradicional Agua No Facturada (ANF), incorporando en la medición los consumos autorizados no facturados, como consumos medidos (pilones y campamentos, entre otros) y no medidos (grifos o lavado de redes). Este nuevo indicador nos permite tener un mejor desglose de los componentes de las pérdidas y mejorar así las gestiones para su disminución.

El Plan comenzó su implementación en 2019 con estudios de modelamiento hidráulico en grandes localidades y en 2021 con localidades pequeñas de condición especial. De forma paralela se realizó un estudio de la etapa 1 del Nivel Económico de Pérdidas (NEP), para establecer rangos de Agua No Contabilizada (ANC) a alcanzar en cada sistema de distribución.

En 2022 comenzamos la etapa 2 del estudio de NEP, que finalizará en 2023, incorporando un estudio de Natural Rate of Rise (NRR), que considera características de la red y la tasa de incremento natural de las pérdidas.

El resultado de este Plan en 2022 fue de un 33,65% de reducción en el Agua No Contabilizada (ANC).



Asociado a la disminución de Agua No Contabilizada (ANC) realizamos inversiones para la sustitución de los conductos de agua que tenían desgaste por uso o que estaban en mal estado producto del paso del tiempo.

Durante 2022 reemplazamos el 0,5% de las tuberías, lo que equivale a una longitud de 14.500 metros de un total de 2.669.264 metros.

Colaboración con otros grupos de interés

Como empresa, sabemos que el trabajo conjunto con otros actores del sector sanitario es clave para implementar las medidas que nos permitan asegurar una mayor eficiencia hídrica.

Las comunidades de aguas subterráneas (CAS) son instancias de participación organizadas registradas por la Dirección General de Aguas (DGA) según establece el Código de Aguas. En Nuevosur, como poseedores de derechos de agua participamos de estas instancias que nos permiten colaborar para una mejor gestión de los recursos hídricos de todos.

Como empresa somos parte del Comité de Riesgos de ANDESS, que agrupa a las empresas sanitarias con mayor número de clientes del país. Esto nos ayuda a conocer las experiencias de otras empresas para fortalecer nuestro Sistema de Gestión de Continuidad y aportar con nuestros avances y aprendizajes al mejoramiento del estándar de la industria.

Participamos activamente en la planificación y ejecución del Plan Estratégico Agenda Sector Sanitario 2030, que tiene como uno de sus ejes el fortalecimiento de la gestión de riegos hídricos ante desastres.



Gestión de riesgos hídricos

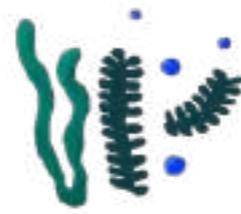
Modelo de gestión de Continuidad de Negocios

El propósito de la Continuidad de Negocios para **Nuevosur** es entregar un servicio continuo, con altos estándares de calidad y centrado en la satisfacción de nuestros clientes entregando agua para su vida y el cuidado de su entorno.



La calidad y cantidad de agua disponible para mantener la operación de nuestra Empresa y seguir entregando servicios a la región del Maule puede ser influenciada por factores externos. Entre estos están la aparición de microalgas en las fuentes, incendios forestales y turbiedad producto de las precipitaciones. Todos fenómenos que se intensifican producto del cambio climático.

Para asegurar una correcta gestión hídrica, hemos querido adoptar un enfoque de gestión de riesgos, identificando estas problemáticas y generando medidas para mitigar el déficit hídrico.



Control de microalgas

El aumento de temperatura y la falta de movilidad en las masas de agua pueden generar la aparición de microalgas como resultado de la multiplicación y acumulación de organismos del fitoplancton (algas y cianobacterias).

La presencia de microalgas en las fuentes de agua constituye un riesgo para nuestra producción de agua potable, ya que se genera menor caudal desde la que extraer y el agua que se recoge posee un PH alcalino.

Para mitigar esta problemática, en Nuevosur desarrollamos el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, donde evaluamos los impactos de esta amenaza y establecemos estrategias de mitigación y recuperación.

La principal medida que hemos implementado como empresa para controlar la aparición de microalgas es la instalación de boyas ultrasónicas que reducen la generación de cianobacterias sin afectar a otros organismos presentes en la fuente de agua.



Incendios forestales

Al considerar nuestra estrategia hídrica debemos tener en cuenta el riesgo de incendios forestales que posee nuestro país, los que en un 99,7% de los casos son iniciados por descuidos, negligencia en la manipulación de fuentes de calor, prácticas agrícolas o intencionalidad.

De manera especial, en la región donde operamos existe un alto desarrollo de la industria forestal, por lo que desde Nuevosur elaboramos planes preventivos ante incendios.

En Chile, toda la vegetación es sensible al fuego y el daño no solo se produce por su quema y destrucción, sino que los episodios de incendio también afectan al suelo, la fauna, la calidad del aire y el ciclo del agua, poniendo al mismo tiempo en riesgo la vida de las personas y perjudicando su entorno.



En Nuevosur nos hemos preparado a través de la implementación de medidas preventivas en caso de que algún incendio forestal se desarrolle ya sea en las zonas cercanas a nuestras instalaciones o al interior de ellas. Algunas de las iniciativas son:

1. Desmalezado de los recintos.
2. Revisión y aseguramiento de la correcta operatividad de los grifos mediante el Plan de Gestión Integral de Redes.
3. Ejercicios y pruebas para preparar a la operación en caso de tener que responder ante incendios, con foco en reducir los daños ambientales y/o de seguridad.

Turbiedad por precipitaciones

Producto del cambio climático las precipitaciones se ven afectadas, pudiendo disminuir y cambiar su distribución, concentrando altos volúmenes de agua de lluvia en intervalos cortos de tiempo. Estos eventos de lluvias cordilleranas producen alta turbiedad en las aguas, lo que afecta las captaciones superficiales y podría llegar a generar, producto de sedimentos e inundaciones, daños en nuestra infraestructura, máquinas y/o equipo.

Como empresa, hemos implementado estrategias de diversificación, considerando variadas fuentes de producción de agua potable, además de la instalación de sensores de turbiedad para identificar este tipo de eventos.





Gobernanza para la gestión de riesgos hídricos

Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Contamos con un Sistema de Gestión Integrado que aborda los ámbitos de calidad, medio ambiente, seguridad, equidad de género, eficiencia energética y continuidad del negocio. Este sistema nos permite gestionar los riesgos y oportunidades que presenta el negocio con una visión integral, promoviendo la eficiencia y eficacia de los procesos y la resiliencia de nuestras operaciones.

Sistema de Gestión de Continuidad De Negocio (SGCN)

Junto a nuestro Sistema de Gestión Integrado contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), cuyo objetivo es disminuir la probabilidad de una interrupción en nuestro servicio y generar las pautas para responder de forma adecuada en caso de producirse una interrupción, reduciendo los potenciales daños.

El SGCN ha sido el encargado de generar los siguientes manuales y planes:

MANUAL DE CRISIS	MANUAL DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS	MANUAL DE EMERGENCIA	PLANES DE RESPUESTA
Tiene como objetivo entregar el marco general de acción para enfrentar las principales amenazas a las cuales se ve expuesta la Sanitaria.	Establece la forma en que la Compañía adopta el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio en base a la norma ISO 22.301.	Entrega lineamientos tácticos para responder ante la emergencia, estableciendo las acciones correspondientes a este nivel, considerando los roles y comunicaciones pertinentes.	Brinda lineamientos operativos para responder ante la emergencia, estableciendo las acciones que se deben desarrollar antes, durante y después de producida la situación.



En 2022 realizamos diversas actividades orientadas a establecer una metodología que nos permita implementar un Sistema de Gestión de Energía que abarque al menos el 80% de nuestro consumo como compañía.

Algunas de las iniciativas asociadas al Sistema de Gestión de Energía son:

- Elaboración de procedimientos e instructivos para definir y controlar la gestión energética.
- Políticas de compras para equipos que indiquen estándares de eficiencias mínimas.
- Desarrollo de capacitaciones sobre gestión energética.

Todas estas actividades se enmarcan en una planificación que implica avanzar durante el 2023 en la implementación del Sistema de Gestión de Energía en nuestras instalaciones productivas.

Inversión para la eficiencia

Durante el año realizamos inversiones en infraestructura priorizando la oportunidad de eficiencia energética y disminuyendo la vulnerabilidad en las instalaciones, donde destaca el cambio de tecnología de aireación en PTAS* Curicó.

Con estas inversiones logramos disminuir el **consumo energético en dichas operaciones entre un 15% y un 20%.**

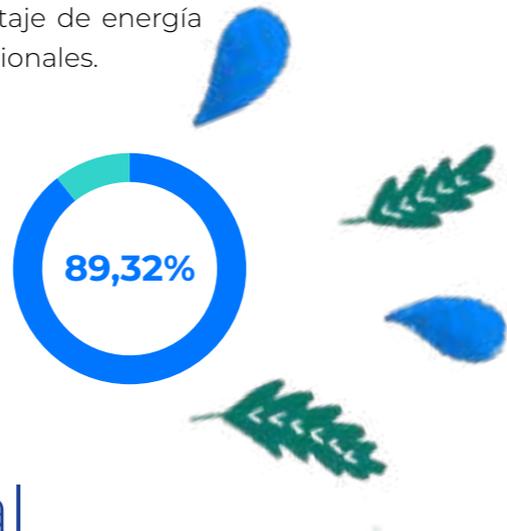


*PTAS: Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas

Fuentes renovables no convencionales

Para mejorar nuestro desempeño en materia ambiental, durante el año realizamos un cambio en nuestra gestión energética, enfocándonos en aumentar el porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables no convencionales.

En 2022, aumentamos un 92,98% nuestro uso de fuentes de energía renovable al comparar con el año anterior.



Además de los nuevos contratos, disminuimos el consumo de petróleo en relación con 2021, una de las principales fuentes de energía convencional que buscamos reemplazar. Esta reducción también aporta a la disminución de los Gases de Efecto Invernadero.

Consumo energético

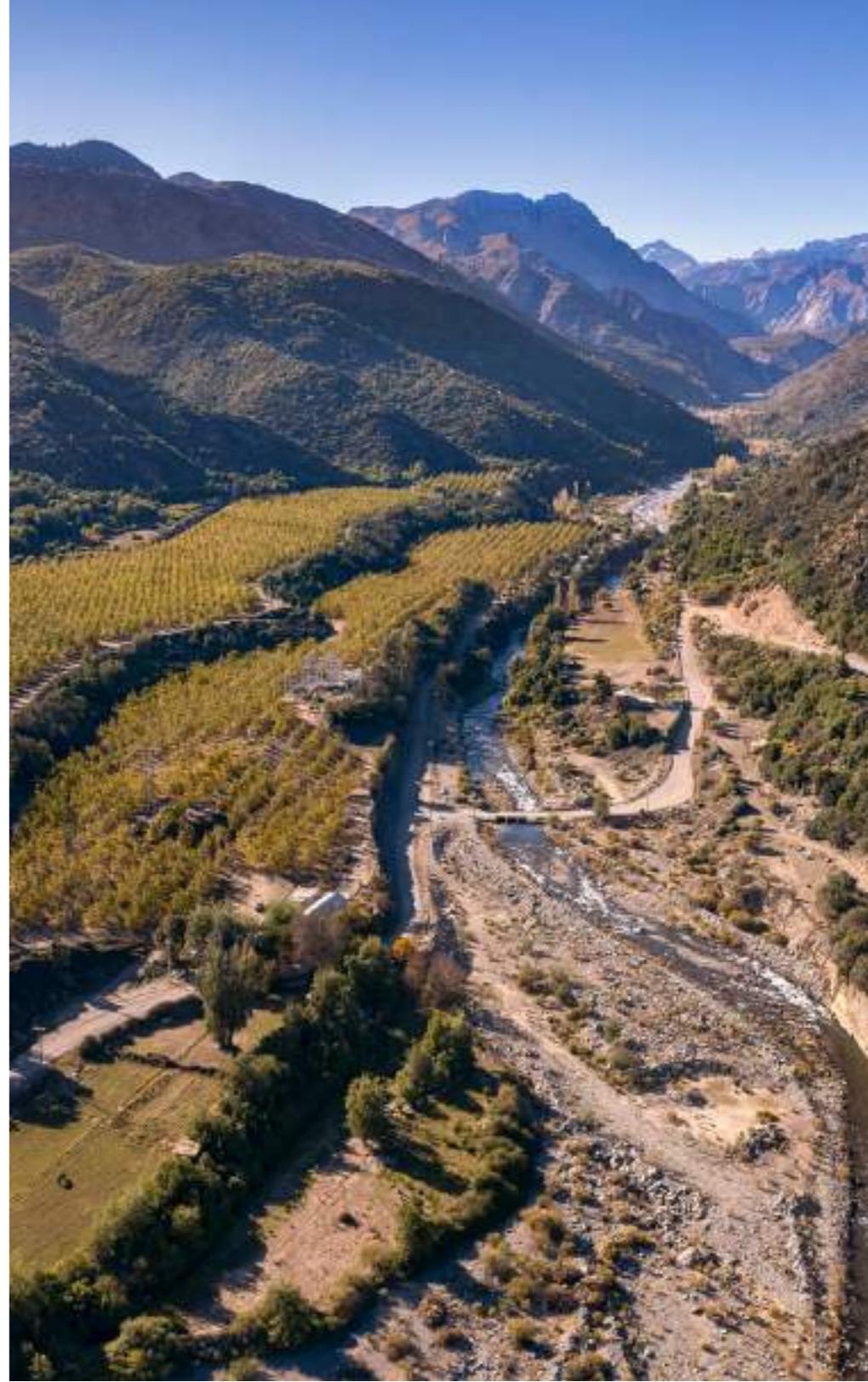
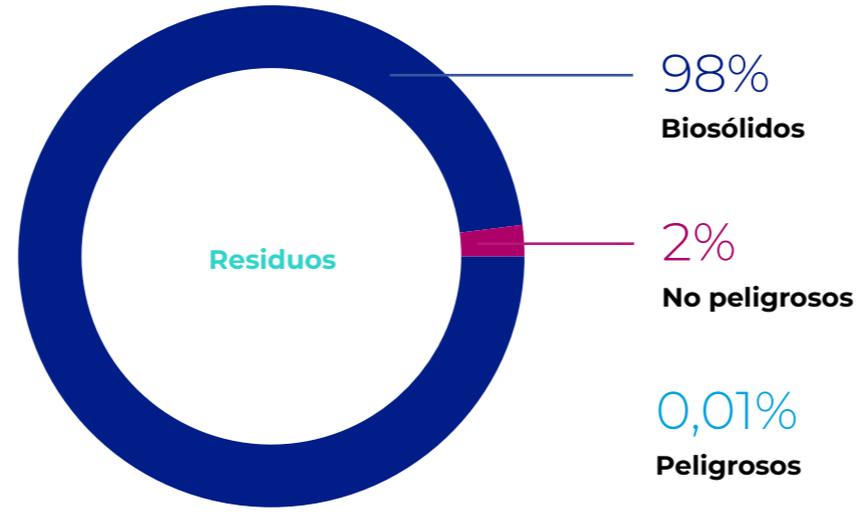
	2022(*)	2021	2020
Fuentes Renovables (GJ)	220	114	117
Fuentes No Renovables (GJ)	62	164	153
Total energía (GJ)	282	279	270
% ERNC	78,0%	41,0%	43,2%

(*) Valor proyectado de diciembre 2022
 ERNC: Energías Renovables No Convencionales
 GJ: Gigajulios



Gestión de residuos

En el último año hemos concentrado los esfuerzos para gestionar nuestros residuos desde la perspectiva de la reducción y la valorización.



Biosólidos

En 2022 nos enfocamos en la gestión de los biosólidos provenientes de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, que corresponden al 98% de los residuos que producimos en Nuevosur.



68.133

toneladas de biosólidos fueron generadas en 2022 en Nuevosur.

100%

de estos biosólidos fueron llevados a disposición benéfica.

Residuos no peligrosos

En cuanto a los residuos no peligrosos, que provienen desde los procesos de pretratamiento, en 2022 alcanzaron un total de 1.264 toneladas (2% del total de residuos). En este tipo de residuos se incluyen:

- Arenas
- Grasas
- Sólidos de desbaste

Todos los residuos no peligrosos generados fueron derivados a sitios de disposición autorizados.

Residuos peligrosos

Finalmente, los residuos peligrosos generados en el año alcanzaron un total de 4,4 toneladas (0,01% del total de residuos), que son generados a lo largo de las operaciones de nuestra Sanitaria.

En su mayoría, estos residuos corresponden a hidrocarburos contaminados, envases de sustancias peligrosas y golillas de plomo utilizados en las etapas de cloración.

Contamos con procedimientos internos que dan cumplimiento a lo exigido por el Decreto N°148/05 del Ministerio de Salud que contiene el reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos. La totalidad de nuestros residuos peligrosos fue dispuesta en sitios autorizados.

Residuos por tipo de disposición

Tipo disposición	Residuos peligrosos (ton)	Residuos no peligrosos (ton)
Reciclaje	0	0.406
Relleno sanitario	4,4	69.397
Total	4,4	69.397,406

Reciclamos 406 Kg de aparatos eléctricos y electrónicos

En 2022, a través de la empresa Degraf, reciclamos un total de 406 kg de aparatos eléctricos y electrónicos, lo que no tan solo nos permite dar cumplimiento a la legislación vigente y garantizar la seguridad de nuestros procesos, sino que también disminuimos la huella ecológica de nuestras operaciones, aportando al cuidado del medio ambiente y evitando la contaminación del aire, agua y suelos.

Es importante destacar que estos aparatos se fabrican usando recursos naturales renovables y no renovables, requiriendo para su extracción una gran cantidad de energía y agua, al igual que en su fabricación y transporte para llegar al consumidor. El reciclaje de estos aparatos permite recuperar elementos que vuelven al ciclo productivo. Sumado a ello, los desechos electrónicos son motivo de preocupación debido a su alto contenido de materiales tóxicos, aunque esas sustancias sean de bajo riesgo durante la fase de uso del equipo, pueden hacerse extremadamente peligrosas en su fase final si no se manejan y disponen adecuadamente.



TOTAL	406 Kg de aparatos eléctricos y electrónicos
-------	----------------------------------------------



Gestión del **capital natural**



Estamos comprometidos con el cuidado del medioambiente, con especial foco en los cuerpos de agua, y para esto nos encontramos desarrollando un proyecto que tiene como propósito poner en valor los cuerpos de agua relevantes para nuestras operaciones y la comunidad, a través de acciones de cuidado, gestión y evitando impactos, resguardando así la disponibilidad de agua en el corto, mediano y largo plazo.

El proyecto Gestión del Capital Natural tiene tres importantes líneas de trabajo:

1 MONITOREO Y CONTROL

Aquí nuestro foco ha sido el monitoreo de humedales. Esta labor es especialmente relevante, pues los humedales son considerados ecosistemas de alto valor ambiental, imprescindibles en términos de resiliencia climática:

- Tienen una alta capacidad de absorción de Co².
- Mitigan la escasez hídrica, al actuar como esponjas de acumulación de agua.
- Albergan y mantienen la biodiversidad y el equilibrio del medioambiente.

Humedales urbanos

A julio de 2022, un humedal había sido reconocido y declarado humedal urbano por el Ministerio del Medio Ambiente, abarcando una superficie aproximada de 1,1 hectárea.

Avances realizados en 2022:

- Identificamos y mapeamos toda la infraestructura que está cerca del humedal para evitar impactos.
- Nos encontramos estableciendo zonas buffer o de amortiguación para proteger estas zonas.

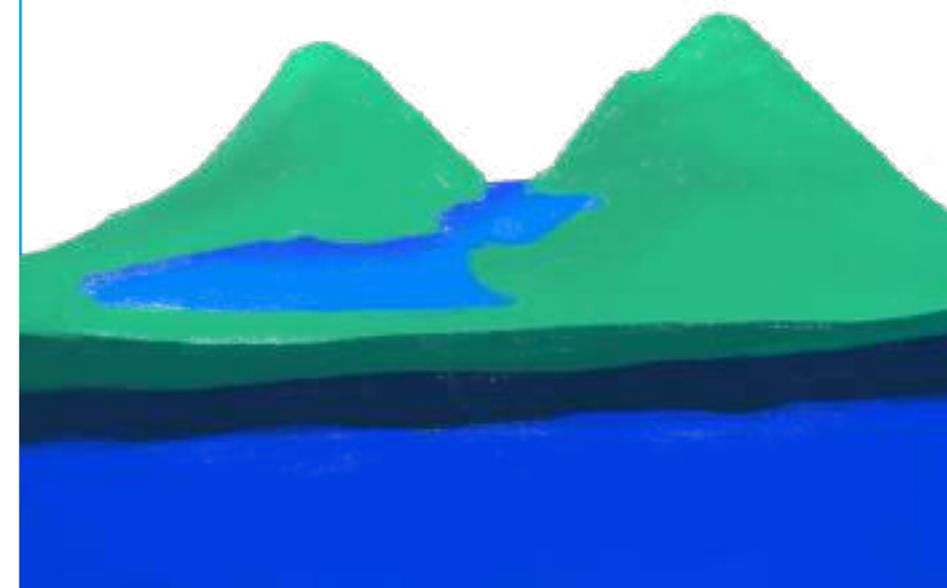
2 INVOLUCRAMIENTO Y GESTIÓN

Los cuerpos de agua son elementos centrales para nuestra Compañía, ya que estamos vinculados a ellos tanto en extracción de agua para la producción de agua potable, como en devolver el agua a los cuerpos de agua para que pueda ser utilizada por la industria, la agricultura o en cualquier uso productivo o ecosistémico, gracias al proceso que se hace en nuestras plantas de tratamiento de aguas residuales.

3 GENERACIÓN ACTIVOS AMBIENTALES

Los activos ambientales son aquellos recursos naturales que poseen valor y proporcionan beneficios a las sociedades, pueden incluir tanto elementos físicos como servicios ecosistémicos, como por ejemplo el cultural, que a través de áreas verdes ricas en biodiversidad entregan beneficios como la recreación, ecoturismo, salud física y mental, valores estéticos, entre otros. Conscientes de esto y de la escasez de este tipo de espacios en algunos sectores de nuestras regiones, decidimos que transformaremos espacios de nuestras instalaciones en activos ambientales que estarán disponibles para nuestras comunidades vecinas.

Durante este año, hemos identificado algunos espacios con potencial y desde el próximo año trabajaremos en un catastro ampliado y la elección de los primeros activos ambientales que dispondremos a nuestra comunidad.



Cumplimiento ambiental



Estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa nacional que regula las buenas prácticas y los estándares de operación en materia medioambiental.

Este año no tuvimos multas desde la Superintendencia del Medioambiente ni incidentes relacionados con permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua. Esto es reflejo de nuestro trabajo dedicado y correcto en materia de gestión de riesgos, así como de los planes que implementamos para asegurar el cumplimiento de la legislación chilena.

<p>0 sanciones ejecutoriadas (SMA) por impactos al medioambiente</p>	<p>0 incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua</p>
----------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nuestra Subgerencia de Regulación y Compliance cuenta con una matriz general de requisitos legales que contiene la normativa ambiental aplicable a la Compañía, la que además incluye descriptores, verificadores, estado de cumplimiento y áreas responsables.

Para casos de cumplimiento parcial o incumplimiento, hemos establecido planes de acción con encargados y plazos asociados que nos permitan año a año conseguir operaciones más confiables para las personas y más amigables con el planeta.



9

Metodología



Este documento corresponde a nuestro Reporte de Sostenibilidad 2022, reflejando nuestro desempeño económico, social y ambiental entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

Como parte del proceso de materialidad (*) 2022, seguimos las directrices de los nuevos estándares del Global Reporting Initiative (GRI), considerando los principales impactos -tanto positivos como negativos- asociados al desarrollo del negocio de Nuevosur.

Como primer paso, realizamos entrevistas en profundidad con los principales ejecutivos de la Compañía para entender nuestro contexto, las actividades, regulación, desafíos económicos, sociales y ambientales.

Asimismo, identificamos los impactos positivos, negativos, reales y potenciales de nuestra operación a partir de un análisis detallado de las principales normas de Sostenibilidad, como los temas materiales de la Junta de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) y la metodo-

logía de GRESB (el principal *benchmark* ASG para activos de infraestructura y activos reales). También se consideraron los aspectos de la nueva Norma de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de Chile publicada en noviembre de 2021.

En tercer lugar, con el fin de identificar la importancia de los impactos, su escala de gravedad, beneficio y alcance, aplicamos una encuesta a nuestros principales grupos de interés: colaboradores y colaboradoras, proveedores y comunidad.

(*)Según lo define Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad es un concepto clave en el mundo de la presentación de informes y desempeña un papel tanto en la preparación de las divulgaciones como en su verificación por parte de un auditor. La materialidad se utiliza para 'filtrar' la información que es o debería ser relevante para los usuarios. Cierta información se considera 'material' – o pertinente – si puede influir en la toma de decisiones de los grupos de interés con respecto a la compañía reportante.

(FUENTE: file:///C:/Users/Gsocial/Downloads/gri-perspective-es-the-materiality-madness.pdf)

Impactos priorizados

- | | |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| → Eficiencia hídrica | → Inversión social |
| → Calidad y continuidad del servicio | → Privacidad del cliente |
| → Hábitos de uso y consumo de agua | → Salud y seguridad laboral |
| → Reutilización de aguas grises | → Capacitación y desarrollo de los colaboradores y colaboradoras |
| → Acceso universal al agua | → Economía circular |
| → Cuidado de los cuerpos de agua | → Equidad de género |
| → Gestión de residuos y reciclaje | → Ciberseguridad |
| → Satisfacción de los clientes y gestión de reclamos | → Clima laboral |
| → Protección y cuidado de la biodiversidad | → Relación con proveedores y contratistas |
| → Cambio climático | → Rentabilidad y crecimiento |
| → Eficiencia energética | → Carbono neutralidad |
| → Ética y transparencia | → Diversidad e inclusión |
| → Desarrollo local | → Gestión del liderazgo |
| → Relacionamiento comunitario | |
| → Optimización operacional | |



Panel verificador



Panel verificador Reporte de Sostenibilidad 2022 (Social y Medio)

TEMÁTICAS E IMPACTOS SOCIAL

ASPECTOS DESTACADOS EN LAS ENTREVISTAS

- Tenemos que trabajar desde la cultura para lograr los cambios que nos hemos planteado.
- Lo central es equidad e inclusión, donde se han logrado avances en género principalmente.
- Desafío de reestablecer la deuda y recuperar a clientes que se volvieron morosos.
- Aumento de reclamos por lectura y demora en las resoluciones operacionales. Otros temas relevantes son calidad, continuidad, presión, rebotes.
- Se continúa trabajo en infraestructura (factores de respaldo, renovación de redes, saneamiento, reparación de fugas, etc).
- Desde la comunidad se marcó el relacionamiento con foco en sectores críticos y programas emblemáticos. El foco está puesto en el acceso universal y la interconexión con APE.

DIMENSIÓN SOCIAL		
TEMAS	RELEVANCIA	IMPACTO
Calidad y continuidad del servicio	2	4
Capacitación y desarrollo de los trabajadores	19	27
Desarrollo local	13	20
Diversidad e inclusión	27	6
Equidad de género	21	14
Innovación social	16	17
Clima laboral	23	19
Relación con contratistas y proveedores	24	12
Relacionamiento comunitario	14	28
Salud y seguridad laboral	18	13
Gestión del talento	28	18
Satisfacción de clientes y reclamos	8	21

“ Debemos tener las herramientas para responder a necesidades sociales. Cómo nos relacionamos, cómo apoyamos a las comunidades.”

En base al trabajo descrito y la priorizaron de los impactos, se obtuvieron los temas materiales para nuestra Compañía, los que fueron validados por la Dirección de Sostenibilidad y presentados a un panel verificador, al que, para asegurar un proceso transparente y participativo, invitamos a miembros de nuestros principales grupos de interés, encontrándose presentes representantes de bomberos, la academia, proveedores, colaboradores, municipios, comunidad escolar y profesionales relacionados al medio ambiente, entre otros.

Es importante destacar que, para nuestra Sanitaria, la conformación de paneles verificadores es de gran relevancia dentro del proceso de construcción del Reporte de Sostenibilidad, ya que a través de ellos, reunimos a representantes de nuestros distintos grupos de interés con el fin de hacerlos partícipes en la elaboración de este documento mediante la generación de un diálogo que nos permita conocer y atender los intereses e inquietudes que puedan tener respecto a nuestra operación, sus alcances e impactos, lo cual respondemos a través del Reporte.

Enfoques de **gestión**

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Eficiencia hídrica	La sequía y los efectos del cambio climático han puesto en relevancia el acceder a recursos hídricos para abastecer el consumo humano. La innovación y el desarrollo es clave para alcanzar este objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inversión en infraestructura para cambio climático. ▪ Estrategia hídrica. ▪ Plan de Disponibilidad de Fuentes. ▪ Campañas educativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Captación de agua en fuentes subterráneas y superficiales (m³). ▪ Producción y distribución de agua potable (m³). ▪ Número de personas capacitadas.
Calidad y continuidad del servicio	La calidad del agua es vital para la operación y los clientes que la consumen. Más allá del cumplimiento legal asociado, el foco está puesto en las expectativas relacionadas a su sabor, olor y turbiedad. A su vez, la continuidad del servicio es fundamental para el desarrollo normal de la vida diaria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento en los puntos de captación. ▪ Monitoreo del 100% del agua producida y distribuida. ▪ Indicador de calidad. ▪ Modelo de Gestión Integral de Redes (GIR). ▪ Construcción de válvulas reguladoras. ▪ Detección preventiva y reparación de fugas no visibles en las redes de agua potable. ▪ Instalación de medidores de caudal en fuentes, plantas y estanques de agua potable, con comunicación en línea al centro de control. ▪ Reemplazo de válvulas de corte, obras de sectorización de la red y reemplazo de redes de agua potable. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultado de los muestreos. ▪ Indicador de Evaluación de Calidad SISS. ▪ Porcentaje de satisfacción clientes. ▪ Multas por calidad de agua potable. ▪ Porcentaje de cortes. ▪ Porcentaje de roturas dentro de los parámetros que exigen los estándares internacionales

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Hábitos de uso y consumo de agua	El formar buenos hábitos de consumo de agua en los distintos grupos de interés es fundamental para garantizar su disponibilidad en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de Relacionamiento Comunitario. ▪ Estrategia Corporativa “Océano”. ▪ Programa “Toma la sartén por el mango”. ▪ Programa “Ecobrigada”. ▪ Programa “Consejos ciudadanos”. ▪ Universidad del Agua. ▪ Curso “Gestión de recursos hídricos y el ciclo urbano del agua”. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación en programas, cursos y campañas realizadas por nuestra Compañía en torno a esta temática.
Reutilización de aguas grises	La reutilización de aguas grises puede suponer un importante ahorro en el consumo de agua, lo que es especialmente relevante en un país con escasez de recursos hídricos como es Chile. Además, la reutilización de aguas grises puede ayudar a proteger las reservas de agua subterránea y reducir la carga de las aguas residuales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafío por abordar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin medición debido a que aún no se aborda.
Acceso universal al agua	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"> ▪ Programa de interconexión de Servicios Sanitarios Rurales (SSR). ▪ Entrega de agua potable. ▪ Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de proyectos de servicios sanitarios rurales conectados a nuestra infraestructura. ▪ M³ de agua que entregamos dentro y fuera del territorio operacional de nuestra Compañía. ▪ Cantidad de localidades que reciben nuestro suministro de agua potable y número de clientes en cada uno de los servicios que brindamos.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
<p>Cuidado de los cuerpos de agua</p>	<p>El agua es un recurso escaso y su utilización inadecuada puede afectar la disponibilidad de agua potable en el futuro. El cuidado de los cuerpos de agua es fundamental para garantizar la disponibilidad de agua potable y proteger los derechos de las personas en Chile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monitoreo y mediciones. ■ Plan de monitoreo de humedales. ■ Gestión del capital natural. ■ Curso “Gestión de recursos hídricos y el ciclo urbano del agua”. ■ Programa Educativo “Líderes del agua”. ■ Universidad del Agua. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resultados de los programas y planes orientados al cuidado de los cuerpos de agua. ■ Participación en los programas y cursos destinados a concientizar e informar sobre esta temática.
<p>Gestión de residuos y reciclaje</p>	<p>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 significativo para asegurar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema de fiscalización de residuos líquidos ilícitos. ■ Optimización de proceso de tratamiento de aguas servidas. ■ Disposición benéfica de lodos, como mejoradores de suelos agrícolas y forestales. ■ Talleres sobre disposición de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medición en línea de los 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. ■ Toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos reciclados. ■ Porcentaje de biosólidos llevados a disposición benéfica y porcentaje derivado a rellenos sanitarios autorizados.
<p>Satisfacción de los clientes y gestión de reclamos</p>	<p>Mantener un servicio de excelencia y una gestión de los reclamos permite hacer una adecuada gestión y optimización operacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Encuesta de Percepción de los Clientes de las empresas sanitarias 2021, realizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). ■ Encuestas Post Atención Redes. ■ Estudio Satisfacción de Nuevos Clientes. ■ Encuestas Post Atención ATC. ■ Estudio Satisfacción Web. ■ Estudio Satisfacción Global. ■ Modelo de Gestión de Redes. ■ Proyecto “Propuesta de valor para el segmento de clientes no regulados y grandes clientes regulados”. ■ Estrategia de relacionamiento. ■ Procedimiento de manejo de requisitos legales, que incluye una matriz de cumplimiento legal referida a los derechos de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Resultados arrojados por la encuesta de la SISS. ■ Resultados obtenidos en las encuestas y estudios de satisfacción realizados por nuestra Compañía. ■ Número de sanciones ejecutoriadas por incumplimientos a los derechos de los clientes. ■ Número de alteraciones no planificadas del servicio.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Protección y cuidado de la biodiversidad	La conservación de la biodiversidad permite mantener los recursos naturales de manera sustentable.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan de Monitoreo de Humedales. ■ Instalación de sensores de nivel en línea en puntos definidos como prioritarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medición del aumento en el nivel de las redes de aguas servidas para evitar que estos ecosistemas se vean afectados.
Cambio climático	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, la escasez del recurso hídrico. Además, desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero y la estrategia climática, Chile busca alinearse con la ciencia y el objetivo de 1,5 °C y alcanzar la carbono neutralidad al 2050.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Medición anual de la huella de carbono. ■ Estrategia de descarbonización. ■ Iniciativas ligadas a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. ■ Proyectos vinculados a eficiencia energética (energías renovables no convencionales y certificaciones). ■ Curso Gestión de Recursos Hídricos y el Ciclo Urbano del Agua. ■ Alerta de escasez hídrica desarrollada en los sectores turísticos a través de educación preventiva. ■ Informe de gases de efecto invernadero. ■ Estrategia hídrica. ■ Participación en programas de adaptación y mitigación del cambio climático. ■ Infraestructura para el cambio climático. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reducción de la huella de carbono. ■ Medición de emisiones directas e indirectas. ■ Disminución en el consumo de petróleo. ■ Medición de energía proveniente de fuentes renovables y no renovables.
Eficiencia energética	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"> ■ Sistema de Gestión Integrado (SGI). ■ Riesgos de transición. ■ Sistema de Gestión de Energía. ■ Licitación de energías renovables no convencionales como clientes libres. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inversiones en infraestructura que prioriza la eficiencia energética. ■ Certificación en Sistema de Gestión Energética (ISO 5001). ■ Reducción del consumo energético. ■ Validación de certificados IREC para acreditar energía renovable.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Ética y transparencia	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"> ▪ Sistema de Gestión de Ética. ▪ Código de Ética. ▪ Estructura de apoyo. ▪ Auditoría Interna. ▪ Comité de Auditoría y Riesgo. ▪ Plataforma de Integridad Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de denuncias éticas. ▪ Porcentaje de cobertura del Código de Ética en colaboradores y colaboradoras, contratistas y prestadores de servicios. ▪ Porcentaje de colaboradores y colaboradoras que reconocen el Código de Ética de forma escrita o digital. ▪ Porcentaje de formación impartida a colaboradores y colaboradoras sobre este tema.
Desarrollo local	La relación armónica con las comunidades donde se emplazan las operaciones de la Compañía, junto con su desarrollo económico y social, es clave para nosotros. Esto requiere de un trabajo de conocimiento mutuo, buen desempeño operacional y ambiental. Asimismo, es relevante estar en sintonía con sus expectativas de mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo regional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subgerencia de Relación con la Comunidad. ▪ Coordinadores de Relación Comunitario. ▪ Programa de educación dirigido a líderes del agua: "Gestión de recursos hídricos y el ciclo urbano del agua", dictado por CRHIAM UDEC. ▪ Programa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ "Ecobrigada" ▪ "Toma la sartén por el mango" ▪ "Consejos ciudadanos" ▪ Fondo concursable "Nuevosur contigo siempre". ▪ Programa educativo "Escasez hídrica". ▪ Programa de vinculación con Bomberos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monto en inversión comunitaria. ▪ Resultados de los programas sociales. ▪ Porcentaje de participación en los programas comunitarios.
Relacionamiento comunitario	El relacionamiento comunitario es importante porque permite establecer una relación mutuamente beneficiosa con las comunidades a las que servimos. Una buena comprensión del entorno y herramientas adecuadas para generar intervenciones efectivas entre los actores, son necesarias para una gestión efectiva del vínculo empresa-comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ "Toma la sartén por el mango". ▪ "Ecobrigada" ▪ "Consejos ciudadanos" ▪ Nuevosur en tu Comuna. ▪ Fondo Concursable "Nuevosur contigo siempre". ▪ Universidad del Agua. ▪ Curso "Gestión de recursos hídricos y el ciclo urbano del agua". 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de participación en los programas y cursos realizados por nuestra Compañía. ▪ Incremento en el alcance territorial que tienen nuestros programas principales: "Toma la sartén por el mango", "Ecobrigada" y "Consejos ciudadanos". ▪ Inversión comunitaria.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Optimización operacional	El agua potable y el tratamiento de aguas servidas son esenciales 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"> ■ Gerencia de Procesos y Soporte Operacional. ■ Comité de Auditoría Interna. ■ Comité de Administración. ■ Mediciones y monitoreos de fuentes. ■ Plan de Tratamiento de Nuevos Contaminantes. ■ Monitoreo de Alerta Temprana de Detección de Hidrocarburos. ■ Plan de Lavado de Redes. ■ Plan de Inversiones. ■ Modelo de Gestión Integral de Redes. ■ Gestión de emergencias. ■ Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio. ■ Sistema de Gestión Integrado. ■ Mantenimientos preventivos. ■ Plan de Reducción de Pérdidas en Agua No Contabilizada (ANC). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ingresos operacionales. ■ Cantidad de emergencias operacionales. ■ Inversión en infraestructura. ■ Reducción de los sectores con reiteración de cortes. ■ Disminución del número de clientes afectados. ■ Reducción de roturas por km de red. ■ Porcentaje de reducción de pérdidas en agua no contabilizada (ANC).
Inversión social	La inversión social es relevante porque permite movilizar recursos humanos, materiales y financieros para el desarrollo de diferentes iniciativas sociales que generan impacto positivo en las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Subgerencia de Relación con la Comunidad. <ul style="list-style-type: none"> - Coordinadores de Relacionamiento Comunitario. - Programa de educación dirigido a líderes del agua: “Gestión de recursos hídricos y el ciclo urbano del agua”, dictado por CRHIAM UDEC. ■ Programas: <ul style="list-style-type: none"> ■ “Ecobrigadas” ■ “Toma la sartén por el mango” ■ “Consejos ciudadanos” ■ Fondo concursable “Nuevosur ■ Programa educativo “Escasez hídrica”. ■ Programa de vinculación con Bomberos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monto en inversión comunitaria. ■ Resultados de los programas sociales. ■ Porcentaje de participación en los programas comunitarios.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
<p>Privacidad del cliente</p>	<p>Proteger la privacidad de los clientes es una obligación legal y moral. Es también importante para mantener la confianza de los clientes en la empresa, siendo esencial para el éxito y la reputación de la Compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modelo de Gestión de Riesgos y Oportunidad. ■ Programa de Seguridad de la Información. ■ Capacitación en Seguridad de la Información y Ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de reclamos por mal uso de datos de clientes.
<p>Salud y seguridad laboral</p>	<p>La seguridad y salud de colaboradores y colaboradoras, contratistas y comunidad aledaña a las operaciones es fundamental para proteger la integridad física y mental, y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (ISO 45001). ■ Levantamiento de las matrices del modelo LGF (Lesiones Graves y Fatales). ■ Implementación de controles. ■ Confección de instructivos. ■ Participación de colaboradores y colaboradoras en actividades de identificación de riesgos. ■ Plan robusto de capacitación en salud y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de accidentes y cantidad de tiempo perdido. ■ Número de horas y capacitaciones asociadas. ■ Número de colaboradores y colaboradoras que se capacitan en esta temática. ■ Número de actividades de identificación de riesgos y cantidad de participantes. ■ Número de colaboradores y colaboradoras que sufren de enfermedades laborales y cantidad de días perdidos por este motivo.
<p>Capacitación y desarrollo de los colaboradores y colaboradoras</p>	<p>Contar con talentos humanos bien formados es crítico para el éxito que nos hemos propuesto como empresa, considerando que nuestro trabajo requiere <i>expertise</i> técnica y relacional para entregar el mejor servicio a nuestros clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programa “Propuesta de Valor para colaboradores y colaboradoras”. ■ Evaluación de desempeño. ■ Capacitaciones. ■ Financiamiento compartido para estudios de pre y post grado. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Porcentaje de colaboradores y colaboradoras que participan de las instancias de capacitación. ■ Monto invertido en capacitaciones y financiamiento compartido.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Economía circular	La economía circular permite reducir los desechos y emisiones de gases de efecto invernadero, lo que beneficia al medio ambiente. Al aplicar la economía circular, las empresas pueden innovar y crear un modelo más sostenible y responsable a largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programa “Toma la sartén por el mango”. ■ Tratamiento de aguas servidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ M³ de aguas servidas sometidas a tratamiento. ■ Litros de aceite vegetal recolectado.
Equidad de género	La equidad de género es relevante para responder a las expectativas actuales y mejorar el rendimiento aprovechando el talento y potencial de cada uno de los colaboradores y colaboradoras de nuestra Compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Departamento de Equidad de Género. ■ Política de Equidad de Género. ■ Estrategia Corporativa “Océano”. ■ Programa “Liderazgo mujer”. ■ Talleres de Género para Líderes. ■ Programa “Mujeres gáster”. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obtención de sello Iguala-Conciliación, tras certificarnos en la Norma 3262 de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal. ■ Certificaciones en seguridad, equidad de género y medioambiente. ■ Sello Iniciativa Paridad de Género - IPG Chile. ■ Porcentaje de participación de mujeres en los programas y talleres.
Ciberseguridad	La naturaleza crítica de los servicios de agua potable y saneamiento los convierte en objetivos atractivos para los ciberdelincuentes. Además, la falta de seguridad en la infraestructura de tecnología de la información puede poner en riesgo la privacidad y seguridad de los datos de los clientes y la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modelo de Gestión de Riesgos y Oportunidad. ■ Programa de seguridad de la información. ■ Capacitaciones en Seguridad de la Información y Ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Control y mitigación de las vulnerabilidades que se identifican. ■ Disminución de delitos de este tipo.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Clima laboral	El clima laboral está estrechamente ligado a nuestra cultura organizacional. Para alcanzar nuestros objetivos, es clave contar con colaboradores y colaboradoras felices, satisfechos y plenamente activos en la promoción de la cultura y valores de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías internas que promueven las actitudes éticas que mejoren el clima laboral. ▪ Estudio de clima organizacional. ▪ Evaluación de desempeño. ▪ Desarrollo de talento. ▪ Nueva propuesta de valor a los colaboradores y colaboradoras. ▪ Capacitación y formación integral. ▪ Campaña de educación y sensibilización del acoso sexual y laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de denuncias éticas o por acoso laboral. ▪ Número de incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de colaboradores y colaboradoras. ▪ Porcentaje de colaboradores y colaboradoras que hacen uso de los beneficios que brinda nuestra Compañía. ▪ Resultados de la evaluación de desempeño para la construcción de un espacio de trabajo meritocrático.
Relación con proveedores y contratistas	La gestión responsable de proveedores y contratistas nos puede ayudar a prevenir riesgos y vulnerabilidades en la Compañía. Asimismo, los proveedores deben actuar de forma coherente con nuestra Estrategia de Sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Ética como guía de relacionamiento. ▪ Política Sostenible de Proveedores. ▪ Evaluación de proveedores bajo el marco de normas ISO (KPI de calidad y nivel de servicio). ▪ Pago a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de proveedores locales. ▪ Cumplimiento de la legislación vigente y procedimientos internos de nuestra Compañía. ▪ Resultados de la evaluación de proveedores. ▪ Porcentaje de cumplimiento de las metas fijadas como plazo máximo para el pago de proveedores.
Rentabilidad y crecimiento	Lograr buenos resultados económicos nos permite sostener a nuestra Compañía 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"> ▪ Captura de ahorros de iniciativas de eficiencia. ▪ Optimización operacional del Capex. ▪ Proyecto "Cronos". ▪ Modelo de gestión de crecimiento. ▪ Plan de crecimiento en infraestructura asociado a nuevas fuentes. ▪ Auditoría interna. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de metas del proyecto "Cronos". ▪ Resultados de auditorías internas. ▪ Montos de inversión. ▪ Porcentaje de ahorro que genera la incorporación de innovación y tecnología en los procesos operativos.
Carbono neutralidad	La neutralidad de carbono es importante porque permite reducir su impacto ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático. Además de las normativas asociadas, la carbono neutralidad mejora la reputación de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión de Energía. ▪ Mejora de procesos internos. ▪ Adaptación operacional. ▪ Innovación tecnológica. ▪ Procedimientos e instructivos para controlar la gestión energética. ▪ Infraestructura que permita eficiencia energética. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición cuantitativa de emisiones. ▪ Reducción del consumo energético. ▪ Cumplimiento de la normativa ambiental. ▪ Medición GRESB. ▪ Evaluación de consumos hídrico y eléctrico, gases de efecto invernadero y residuos.

TEMA	POR QUÉ ES RELEVANTE	CÓMO SE GESTIONA	CÓMO SE MIDE
Diversidad e inclusión	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"> ■ Certificación Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal. ■ Norma Chilena 3262. ■ Beneficios parentales. ■ Programa de liderazgo femenino, talleres y capacitaciones en materia de género y acoso laboral, taller de reclutamiento sin sesgos. ■ Apoyo para colaboradores y colaboradoras con discapacidad. ■ Asesoría para la jubilación. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obtención de sellos: Iguala-Conciliación e Iniciativa Paridad de Género IPG Chile. ■ Número de plantas que se suman a la certificación Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal. ■ Porcentaje de colaboradores y colaboradoras con discapacidad. ■ Porcentaje de dotación de mujeres. ■ Porcentaje de colaboradores que se suman a los permisos parentales.
Gestión del liderazgo	El liderazgo de nuestra Compañía permite enfocar las acciones y esfuerzos de los colaboradores y colaboradoras para enfrentar los desafíos futuros. Una buena gestión del liderazgo nos permite mantener el orden, la calidad y rentabilidad en el largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programa interno de “Liderazgo mujer y competencias técnicas”. ■ Evaluación de desempeño. ■ Capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Porcentaje de participación en programa de “Liderazgo mujer”. ■ Resultado obtenido por los ejecutivos en la evaluación de desempeño.

Tabla de Contenidos GRI

CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	Portadilla
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8
02-3	Ubicación de la sede de la organización	Portadilla
102-4	Ubicación de las operaciones	10
102-5	Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Portadilla
102-7	Número total de empleados	9,110
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Portadilla
303-3	Extracción de agua	8,31,81
303-4	Vertido de agua	8,31
102-18	Estructura de gobernanza	38,42
102-22	Composición órganos de gobierno y comités	38,42
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	38
102-25	Conflictos de interés	48-49
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39-41, 44-45, 110-112
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	35-37
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	48-51
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48-51
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimiento anticorrupción	48-51

CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	50
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	52-57
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	52-57
202-1	Valor económico directo generado y distribuido	67
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	161
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	67-76
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	143-153
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	143-153
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1); Medición huella de carbono	139-142
305-2	Emisiones directas de GEI (Alcance 2); Medición huella de carbono	139-142
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	110-112
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	129
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	112
202-1	Ratio del salario estándar de nivel de entrada comparado con el salario mínimo local	116
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	116
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	119-120

CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	118-120
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo	125-127
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	121-124
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	121-124
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	121-124
403-3	Servicios de salud en el trabajo (comité paritario)	124
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	121-124
403-9	Lesiones por accidente laboral	122
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	122
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	115
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	99-108
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	99-108
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	58-64

CÓDIGO	NOMBRE	PÁGINA
102-40	Lista de grupos de interés	59, 61-62
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	58-59, 61-62
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	58-64
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	164
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	135
102-9	Cadena de suministro	131-132
102-13	Afiliación a asociaciones	64
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	164
102-47	Lista de temas materiales	164
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

