



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA DE AUDITORÍA

**ANALISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL DESDE EL ENFOQUE
MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA SANITARIA
ESVAL S.A. DE LA REGION DE VALPARAISO.**

**Tesis para optar al Título de Contador Público Auditor y al Grado de Licenciado en
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión**

ALUMNO TESISTA

Cristian Manuel Madariaga Carvajal.

PROFESOR GUÍA

Bruno Bernal Cruz

Valparaíso, Chile 2019

AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar quiero agradecer a mis familiares por el apoyo incondicional que me brindaron durante toda mi etapa universitaria ya sea de manera afectiva, económica, hospedaje y soporte emocional, entre otros, ya que sin su apoyo esto hubiese sido simplemente un sueño sin cumplir.

De igual manera, quiero agradecer a todos esos compañeros de la Universidad de Valparaíso, con los que compartí momentos durante este proceso, con los cuales forme lazos de amistad y compañerismo. Entre ellos, no puedo dejar de mencionar a Guillermo González, Edgardo Salinas, Pablo González, Patricio Valdenegro, Nicolas Ramos, Pablo Paleo, ya que gracias a ellos mi etapa universitaria se ha llenado de gratos recuerdos y experiencias.

Finalmente, deseo agradecer a todos aquellos profesores y/o funcionarios que contribuyeron a mi formación personal y/o profesional, a aquellos que me guiaron directa o indirectamente con mi proyecto de tesis mencionando a Marlene Piña, Carlos Murat, Iván Cubillos, Bruno Bernal, Marcela Fernández, Rosemary Ríos Pedro Amador, siendo docentes a quienes estimo y respeto.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

INDICE

	CONTENIDO	PAG
	RESUMEN	7
	CAPITULO I	
	MARCO TEORICO	
	1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
	1.1 Antecedentes Generales	9
	1.2 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	10
	1.3 Evolución de la Concepción de la Responsabilidad Social	15
	1.4 Principios de la Responsabilidad Social	17
	1.5 Argumentos a favor y en contra de la participación de los negocios en acciones sociales	20
	1.6 Responsabilidad Social en Chile	22
	1.7 Desarrollo legislativo de la RSE	24
	1.8 Evaluación de las condiciones de desarrollo de la RSE en Chile	26
	1.9 Aspectos que facilitarían el desarrollo de la responsabilidad social	26
	1.10 Aspectos que obstaculizan el desarrollo de la responsabilidad social	30
	1.11 Cuadro Comparativo de Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial	32
	2. NORMA ISO 26000 SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
	2.1 Antecedentes Generales	34
	2.2 Norma ISO 26000	35
	2.3 Visión esquemática de la NORMA ISO 26000	35
	2.4 Origen	36
	2.5 Objeto	36
	2.6 Importancia	36
	2.7 Funciones de certificación	37
	2.8 Principios fundamentales	37

2.9 Materias fundamentales	40
2.10 El medio ambiente y la responsabilidad social	49
2.10.1 Principios y consideraciones ambientales	50
2.10.2 Prevención de la contaminación	53
2.10.3 Acciones y expectativas relacionadas	54
3. REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	
3.1 Instrumento de comunicación y gestión de la responsabilidad social	55
3.2 Concepto	56
3.3 Beneficios del reporte	56
CAPITULO II	
1. Planteamiento del problema	58
2. Objetivos	59
3. Propuesta Metodológica	60
CAPITULO III	
1. Análisis de resultados	64
• Análisis de la Empresa en Materia Normativa y Prevención de Riesgos.	64
• Análisis de Situaciones Que Afectaron la Continuidad y Calidad del Servicio.	69
• Reporte de sostenibilidad año 2017	75
• Análisis por Categorías	82
2. Discusión de resultados	102
3. Conclusiones	104

BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	
ANEXO 1: Noticias	110
ANEXO 2: EsvaI	128
ANEXO 3: Reporte de Sostenibilidad EsvaI 2013	132
ANEXO 4: Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas	169

RESUMEN.

En Chile y el mundo, de la mano de una sociedad que cada día exige más de sus instituciones, la Responsabilidad Social de la Empresa ha adquirido un carácter primordial, siendo un tema altamente desarrollado por diversos organismos. De la misma forma, se ha convertido en un importante foco de evaluación de las empresas, generando incluso mayor importancia. Hoy en día, y debido a presiones tanto internas como externas, toda institución incorpora en su esquema el concepto de Responsabilidad Social. Y como bien lo señala su nombre, se ha transformado en una responsabilidad, un deber, una obligación, un compromiso de las empresas, de preocuparse tanto por su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

La investigación tiene un enfoque cualitativo con un alcance de comprensión y consiste en un acercamiento al mundo empresarial en Chile, específicamente en temas de Responsabilidad Social Empresarial desde un enfoque ambiental en la empresa recolectora y distribuidora de agua ESVAL S.A. debido a la importancia que tiene el rubro con la ciudadanía, así como también otorgar un servicio de calidad. Esta investigación se enfocará principalmente en identificar los valores presente en la empresa Esvál en materia de Responsabilidad Social Empresarial desde un enfoque medioambiental y si cumple con los requerimientos exigidos por la normativa ISO 26000 a Marzo del 2019. Para lograr esto, se investiga a través de fuentes documentarias relativas a la empresa, a modo de conocer las condiciones actuales en las que se trabaja en la temática señalada, cómo esta ha interactuado con la ciudadanía, así también cómo estas cumplen con sus deberes.

Para analizar la RSE desde un enfoque medioambiental se tienen que abordar un enfoque holístico, esto es, se debe abordar las materias fundamentales (Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales, Medioambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores, Participación activa y desarrollo de la comunidad) de un modo integral. Cabe señalar que para la óptima adopción de estrategias de RSE tanto por parte de Esvál como también de las empresas en cualquier parte del mundo, existe una serie de requisitos básicos que aseguren su implementación exitosa. Requisitos como respeto al derecho sobre la propiedad, confianza, ausencia de corrupción, transparencia, responsabilidad gubernamental, educación, equidad distributiva y protección del medio ambiente.

Ahora, si bien la RSE entrega muchas utilidades a la empresa, esto no significa que se trate de donar recursos a quien los necesite. Ya que tienen que estar vinculados al negocio, para que sean realmente sustentables.

CAPITULO I

MARCO TEORICO.

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

1.1 Antecedentes Generales.

Desde la década de los sesenta aproximadamente, las actividades de las empresas multinacionales han sido objeto de numerosos debates a nivel internacional. A medida que ha crecido el impacto de las actividades de las multinacionales en la economía mundial y en la vida de la población en general, mayor ha sido la necesidad de regular sus operaciones, especialmente respecto de materias de derechos humanos, ambientales, prácticas laborales y de inclusión social.

Distintos organismos internacionales han desarrollado principios generales y normas de conducta respecto de las empresas multinacionales. En un comienzo, primaba la tendencia a confundir la responsabilidad social con prácticas de filantropía. Hoy la responsabilidad social cobra cada vez más importancia a nivel internacional como herramienta para el desarrollo sostenible.

En general, la preocupación por los impactos sociales, ambientales y económicos que genera una organización o empresa se ha acentuado en los últimos tiempos. Hoy, nuestro comportamiento, los valores que llevamos a la práctica a través de las maneras que producimos y, en general, nuestra ética, adquieren una significación crucial.

Asimismo, es importante señalar la importancia que la responsabilidad social tiene hoy en las cadenas globales de valor y de suministro. Cualquier empresa, independientemente de su tamaño y sector, necesita adquirir bienes y servicios para, tras cierta transformación donde se añade valor, producir otros bienes y servicios. Las compras de suministros tradicionalmente han seguido criterios puramente económicos. Sin embargo, cada vez más las empresas están incorporando criterios sociales y ambientales a la hora de seleccionar proveedores, ya que los riesgos vinculados a la reputación por actuaciones irresponsables tienen cada vez mayor impacto negativo. Las empresas tienen, por tanto, una responsabilidad sobre lo que ocurre en su cadena de valor, así que deben incentivar a sus proveedores a que también sean social y ambientalmente responsables con el fin de garantizar que sus acciones no tengan un efecto desfavorable en la cuenta de resultados.

Esto provoca un efecto cascada a lo largo de la cadena de proveedores, ya que las empresas suministradoras se ven incentivadas por sus clientes a adoptar prácticas empresariales socialmente responsables. En términos generales, la gestión de la cadena se realiza bajo parámetros de responsabilidad social empresarial cuando, además de precio, calidad y funcionalidad, se incorporan otros aspectos relacionados con la transparencia y rendición de cuentas en asuntos tales como los sociales y ambientales.

En general el término “Responsabilidad Social Empresarial” (RSE) ¹ se vincula a la noción de desarrollo sostenible definida en 1987 por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo² como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. El concepto actual de responsabilidad social surge de la Conferencia de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992 de la Organización de Naciones Unidas, donde se señala que “los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible”³, poniendo énfasis en la protección de los derechos humanos y del medio ambiente. Este llamado se repite durante la última Conferencia de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, desarrollada en Río de Janeiro bajo el nombre de Conferencia de Río+20. En la Declaración “El futuro que queremos” se menciona que “Apoyamos los marcos de política y normativos nacionales que permiten a las empresas y la industria promover iniciativas de desarrollo sostenible, teniendo en cuenta la importancia de la responsabilidad social de las empresas. Exhortamos al sector privado a adoptar prácticas comerciales responsables, como las que promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas”⁴.

1.2 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

Existen varias definiciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), las cuales han ido naciendo a consecuencia del desarrollo que ha experimentado en los últimos años. Esto se motiva principalmente, por la evolución del pensamiento o concepción del rol de la empresa en la sociedad. Efectivamente, comienza a concebirse la idea de la empresa como una institución que, además de tener responsabilidad y obligaciones legítimas ante sus accionistas, sería también responsable ante todos los individuos y grupos involucrados y/o afectados por sus actividades y decisiones. De esto se deriva, que la responsabilidad de la empresa asuma que su función va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y

reglamentarias, y que adopte como deber los problemas y desafíos a los que se enfrenta la sociedad.

De esta manera, como lo señalan las autoras Soledad Teixidó y Reinalina Chavarri, el tema de la RSE "...lleva implícito conciliar dos vías que antes parecían excluyentes. Por una parte las empresas deben asegurar un ritmo de producción, generación de riqueza y competitividad y, por la otra, considerar los aspectos sociales, culturales y ambientales con el fin de garantizar, de manera sostenida en el tiempo, su proyecto empresarial.

Hay consenso en definir la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) como el compromiso empresarial fruto de la participación voluntaria de éstas, en aspectos de bienestar social y medioambientales, en las relaciones laborales, comerciales, productivas y comunicacionales con sus interlocutores o como la actitud de una empresa dispuesta a sumir de manera voluntaria y proactiva las obligaciones que contrae con los distintos sectores sociales involucrados en su actividad.

En los Informes de las mesas de trabajo organizadas por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), preguntados los participantes respecto de ¿qué entiende usted por Responsabilidad Social Empresarial?, se concluye que entre ellos existe unanimidad en señalar que el principal objetivo de una empresa es generar riqueza y crear empleos. Pero también la empresa debe reparar en un buen servicio al cliente, ofrecer productos de calidad y buenas condiciones laborales.

Reconocen que la RSE aparece como un concepto multidimensional señalando las siguientes apreciaciones respecto de ella:

Se está en presencia de responsabilidad social de la empresa cuando ésta realiza su actividad económica, como por ejemplo comprar, vender, generar empleos, pagar sueldos e impuestos.

1 Varios de los instrumentos hacen referencia a la Responsabilidad Social en un sentido más amplio, que no se limita a la responsabilidad de las empresas, sino que alcanza a todo tipo de organizaciones.

2 Conocida como la Comisión Brundtland.

3 Principio 1, Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992.

4 Párrafo 46, "El futuro que queremos", Documento Final de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. Junio de 2012.

Se señala que si bien el objetivo de una empresa es generar rentabilidad para la sociedad donde está inserta también debe reconocerse como un actor que ejerce su ciudadanía al igual que los demás, es lo que se conoce con el nombre de “empresa ciudadana”.

Precisan que la RSE no es un tema que evoca el asistencialismo o paternalismo de las empresas, por el contrario la RSE conduce a realizar evaluaciones, rentabilidad y premios a las mejores prácticas empresariales.

Es imperativo que las empresas otorguen atención a los juicios y evaluaciones que cada vez más realiza la sociedad a través de la participación ciudadana.

La RSE responde a una mirada nueva y sistémica de las relaciones empresa-sociedad, esto importa entender que los empresarios no están llamados a desempeñar un papel de “personas buenas”, esto sólo puede suceder en el ámbito de la acción privada, que en definitiva es la llamada filantropía, diferente de la RSE.

Se agrega que para que una empresa sea sostenible en el tiempo debe incluir en su visión y misión la ética, especialmente por quienes las dirigen, esto permite mejorar los niveles de confianza entre los diferentes actores públicos y privados, como también conduce a afianzar la legitimidad social en los consumidores y en los diferentes sectores de la sociedad. Sólo de esta manera es posible ejecutar planes de responsabilidad social a largo plazo.

Finalmente, se señala que la RSE constituye, en este sentido, una herramienta estratégica del negocio empresarial. Empieza a extenderse la idea de que la empresa también debe nutrirse de otros elementos que complementen la labor de eficiencia, visualizarse como un espacio de participación, colaboración y de estímulo a la creatividad, a través de la implementación de herramientas de gestión que la favorezcan no sólo a ella sino también a la sociedad.

En definitiva, la RSE implica para la empresa un compromiso. Las empresas a través de sus planes estratégicos deben conciliar el desarrollo económico sostenible de las mismas con el desarrollo de la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

Ahora bien, qué motiva a las empresas el ser socialmente responsable. Las empresas están viendo a sus interacciones con otros sectores como un elemento estratégico de su negocio. Interactuar con la comunidad en una forma positiva puede producir beneficios tanto para la

empresa, como para la sociedad. La participación activa en actividades de la comunidad, genera una reputación positiva que las empresas no pueden subestimar.

Por tanto y, sobre la base de estas consideraciones, la importancia de las RSE radica, como lo señalan Soledad Teixidó y Reinalina Chavarri, en constituir "...un método innovador para aprovechar las nuevas oportunidades de negociación y cooperación que deben darse entre el sector empresarial, el Estado y las organizaciones de la Sociedad Civil para alcanzar mejores índices de desarrollo humano y al mismo tiempo de sustentabilidad de las propias empresas".

(Cortina Adela, 1994) señala que la RSE surge de la comprensión de la empresa como una institución socioeconómica que tiene una responsabilidad moral con la sociedad.

Por su parte, (Roitter Mario, 1996) quien señala que la empresa además de sus contratos económicos establece otros contratos bajo un nuevo concepto de razón social, a través del cual "la empresa adquiriría su razón de existencia para el medio social en que se desenvuelve.

La responsabilidad Social Empresarial tiene una doble dimensión, la interna y externa. Esta distinción hace referencia a las acciones que realiza la empresa.

Las acciones, políticas y programas dirigidos a los empleados de la empresa, sus proveedores y los participantes de la cadena del negocio se encuentran dentro de la Responsabilidad Social Interna. Esta dimensión se refiere a los diversos componentes de la empresa, desde los empleados de ésta, hasta la cadena del negocio, es decir proveedores y distribuidores de productos.

Por otro lado, las acciones, políticas y programas orientados a la comunidad, es decir, a cualquier grupo o problema social que no se encuentre relacionado directamente con la empresa mediante una relación contractual o económica, se encuentran dentro de lo que se comprende como Responsabilidad Social Externa. En este ámbito se encuentran las iniciativas de apoyo a la comunidad, de donaciones, medio ambientales, entre otras.

Las acciones internas generan los siguientes beneficios:

- Hacia los empleados genera en ellos mayor confianza por la empresa a la que pertenecen, la sienten como suya, les elimina probabilidades de conflictos y otros

focos de resistencia que afecten la productividad, permitiendo así que aumenten la disposición hacia el trabajo.

- Se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes.
- Menos rotación de personal y menos costos de reclutamiento, de entrenamiento y los que origina un proceso inicial de ajuste a un nuevo trabajo.
- Hay mayor aporte por lo tanto hay innovación directa por quienes hacen día a día las labores, simplificando procesos, reduciendo desgaste, bajando costos y ayudando a la eficiencia.
- Todo esto repercute en menores gastos, mayor productividad y consecución de las metas propuestas por la empresa u organización, un beneficio que puede ser cuantificado en la contabilidad y los estados financieros de forma progresiva, cada vez que se va haciendo la inversión.

Las acciones externas contribuyen a otorgar:

- Mayor confianza de la misma clientela, del mercado, logrando una imagen más favorable, lo que permite mantener y facilitar el proceso de consecución de nuevos mercados por la imagen que se obtiene.
- Mayor apoyo de la misma comunidad, de autoridades locales beneficiando así el flujo de procedimientos y la seguridad misma.
- El solo hecho de evitar crear sentimientos negativos, es un ahorro en cuanto a que los daños que pueden producir los actos vandálicos, las huelgas, los paros, las demandas, o cuando los empleados de forma intencional deterioran, retrasan o frenan acciones.
- En aspectos de tipo ambiental, los programas de reducir, reciclar y reutilizar, le permiten el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y optimizar los recursos.
- Se minimizan problemas de devoluciones por mala calidad, del no pago oportuno de la cartera, de la negación de deudas y otros asuntos que muchas veces son motivados por calidades defectuosas, servicios mal prestados o por que la imagen de la empresa es negativa o no confiable.
- Mejora la imagen y mejora la reputación de la marca ante los clientes, ante los canales de distribución y ventas.

1.3 Evolución de la Concepción de la Responsabilidad Social.

La raíz de los planteamientos propios de la Responsabilidad Social Empresarial podemos situarla en 1920 con el desarrollo de la filantropía empresarial de manera sistemática, la que estaba muy vinculada al principio de caridad y a la acción de la empresa como tal. Dentro de este principio de la caridad se consideraba que la filantropía ya no era un acto individual centrado en la acción del empresario o del dueño de la empresa, sino que era algo que se vinculaba con la empresa. Este principio sería posteriormente complementado por el principio de la administración, el cual supondrá que las empresas, en especial sus directivos, deberán generar riqueza y beneficios pero también deberán convertirse en administradores de recursos sociales considerando el impacto de estas acciones.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial nace con una visión bastante paternalista, (Carnegie Andrew, 1889) en su libro de "The Gospel of Wealth", establece que las personas adineradas y sus empresas deben asumir como responsabilidad el administrar la riqueza para bien de toda la sociedad, asistiendo y guiando a los individuos en desventajas o con menos fortuna.

En su primera etapa, que ha sido definida como filosófica (1950 –1960), se concluye, tal como lo señala el autor Mamen Valor, que "...la RSE hace referencia (en esta etapa) a la obligación ética o moral, voluntariamente asumida por la empresa como institución hacia la sociedad en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haber sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa".

Las consecuencias económicas de la segunda guerra mundial pueden considerarse como otro punto de partida para situar el debate sobre la Responsabilidad Social Empresarial debido al impacto de los cambios en el sistema económico, social y político mundial. Así también los cambios ocurridos a finales de los años sesenta, principalmente en Estados Unidos de América, provocarán que el debate sobre la Responsabilidad Social de la empresa se enmarque no sólo en su función económica y stakeholders (relaciones entre clientes, proveedores y accionistas), sino que también incluya a los demás miembros de la comunidad a través de un mayor involucramiento de la empresa en la solución de los problemas sociales.

Sin embargo, el debate sobre la Responsabilidad Social Empresarial no ha estado exento de influencias, especialmente de aquellas provenientes de la teoría económica dominante. El pensamiento predominante en los setenta e inicios de los años ochenta liderado por Friedman, sostiene que la única Responsabilidad Social de la empresa es aumentar sus beneficios y no resolver los problemas sociales. En sus primeras reflexiones planteaba que dicha responsabilidad le corresponde sólo al ciudadano; en caso contrario, se pueden generar monopolios que afectaran la libre competencia, que es la esencia del mercado. En estos planteamientos, las donaciones y obras caritativas son cuestiones individuales y por lo tanto, un directivo no debería confundir sus responsabilidades profesionales con sus responsabilidades como individuo.

En el pensamiento desarrollado en torno a las organizaciones, la preocupación actual por la Responsabilidad Social Empresarial se vincula con la presencia de valores dominantes heredados de la revolución industrial y tecnológica y el ascenso de valores propios de unas relaciones más integradoras de la realidad social, económica, cultural, ambiental y política de los diversos actores que la componen. En estos valores emergentes se encuentran el servicio a la sociedad en el ámbito de la finalidad de la empresa o la atención a los efectos secundarios de la actividad empresarial; valores que nadie pensaba hace unos años atrás.

En la década de los setenta se especifican cuáles son las responsabilidades de la empresa. Al mismo tiempo, se traslada el discurso filosófico a la gestión empresarial.

Varias han sido las propuestas de concreción de las responsabilidades sociales de la empresa. Según el Committee for Economic Development de 1971 (en Boatright, 1993) la empresa tiene tres niveles de responsabilidad:

Responsabilidades básicas derivadas de la función económica: producción, empleo, crecimiento económico.

Atención al cambio de valores y prioridades sociales: conservación del medio ambiente, relaciones laborales, información a consumidores.

Responsabilidades poco conocidas que debe asumir para vincularse más a la actitud de cambio del entorno social: pobreza, cuestiones urbanas.

En una tercera etapa (1980) se integra el discurso sobre RSE en la dirección estratégica, a través de la teoría de los stakeholders. La empresa debe atender no solo a los accionistas

sino a todos los grupos o individuos que afectan o son afectados por la actividad tendiente al logro de los objetivos de la compañía (Freeman, 1988 y 1984 Mitroff, 1982).

En la actualidad la RSE ya no se concibe como disciplina autónoma, sino que se ha integrado en el discurso Business Ethics y en las nuevas teorías de gestión empresarial, concretamente en el marketing de relaciones. Las aportaciones de esta corriente trascienden la función comercial de marketing; el marketing de relaciones aparece como un nuevo paradigma de la gestión empresarial.

Para concluir, numerosos son los factores que impulsan, en la actualidad, al estudio y avance de la responsabilidad social de las empresas:

Las nuevas inquietudes y expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversoras en el contexto de la mundialización y el cambio industrial a gran escala.

Los criterios sociales influyen cada vez más en las decisiones de inversión de las personas o las instituciones tanto en calidad de consumidores como de inversores.

La preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica.

La transparencia de las actividades empresariales propiciada por los medios de comunicación y las modernas tecnologías de información y comunicación.

A medida que las propias empresas se enfrentan a los retos de un entorno en mutación, el contexto de la mundialización y, en particular, del mercado interior, aumenta su convencimiento de que la responsabilidad social puede tener un valor económico directo. Aunque la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades.

1.4 Principios de la Responsabilidad Social.

Muchos empresarios de países grandes y pequeños han comprendido que es indispensable que sus trabajadores reciban los mayores beneficios posibles sin que hagan peligrar la estabilidad, ni el crecimiento de las empresas, han comprendido también que es necesario

devolver en alguna forma a las regiones en las cuales prosperan sus empresas los beneficios que de ellas obtienen. Por eso, en muchos países han proliferado Fundaciones u Organizaciones similares que ejecutan programas en beneficio de las clases más necesitadas, ya sea proporcionando instrucción, que es a la vez dar mejor oportunidad de progreso, o dando posibilidades en el campo de la salud de una atención adecuada, ayudando a la obtención de vivienda o de medios de trabajo, inclusive construyendo vías de comunicación, apoyando el crecimiento de la agricultura etc. Se tiene ya conciencia de que es indispensable tener un claro sentido de solidaridad, y por ejemplo entidades como la OIT (Organización Internacional de Trabajo), está realizando en diversos países campañas para la adopción de una metodología con la cual los empresarios pueden medir su accionar en beneficio de trabajadores, clientes, proveedores y en general todo el entorno humano, que genera una empresa. Dicha metodología se denomina Balance Social, la que según informaciones de OIT, ha sido adoptada en Francia y Portugal, en algunos países de Centro América y actualmente en Colombia y Perú. Para lograr integrar la responsabilidad social como inversión estratégica es que muchos centros de investigación ya sea conformando redes empresariales y/o organismos sin fines de lucro han crecido en el último tiempo. Una de estas iniciativas es Global Compact que fue presentada en 1999 por el secretario general de Naciones Unidas en el Foro Económico Mundial de Davos. El objetivo de Naciones Unidas es establecer un “acuerdo de escala mundial” con las grandes empresas y corporaciones para proporcionar un rostro más humano a la economía global. El Global Compact es un llamado a las empresas para que adopten nueve principios universales en los ámbitos de derechos humanos, normas laborales y medio ambiente. El objetivo del Pacto Global es que la adopción de valores y principios compartidos den un rostro humano al mercado mundial. Naciones Unidas es la organización que lidera este llamado a través de la OIT, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (UNHCHR) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), al igual que el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Estos son los aliados estratégicos en el Pacto Global y son los responsables de manejar sus aspectos normativos y operativos.

A este pacto pueden adherirse empresas en principio, sin embargo también se incluyen tanto empresas individuales, como organizaciones de la sociedad civil, organizaciones laborales, instituciones académicas, asociaciones empresariales y gremios empresariales.

Para todos los casos se aplican los mismos lineamientos y criterios establecidos de suscripción.

Las empresas participantes en el pacto mundial son variadas, representando sectores y regiones geográficas diferentes, pero tienen dos características en común: todas ellas son líderes y a su vez aspiran a un crecimiento mundial responsable, teniendo en cuenta los intereses y las preocupaciones de las partes interesadas -empleados, inversores, clientes, grupos de defensa pública, asociados comerciales y comunidades. El pacto mundial se creó para ayudar a las organizaciones a definir sus estrategias y modalidades de acción de forma que todas las personas, y no sólo unos pocos afortunados, puedan beneficiarse de las ventajas de la globalización. El pacto mundial no es un instrumento de regulación, un código de conducta con fuerza jurídica obligatoria ni un foro para la formulación de normas y prácticas de gestión. Tampoco es un refugio que permita a las empresas suscribirlo sin demostrar un interés y unos resultados reales. Se trata de una iniciativa de carácter voluntario destinada a servir de marco general para fomentar la responsabilidad cívica mediante el liderazgo empresarial comprometido y creativo.

La iniciativa del Pacto Global recoge los 10 principios de Naciones Unidas sobre los derechos humanos, la protección del medio ambiente y el desarrollo social:

Derechos Humanos:

Apoyo y respeto a la protección de los Derechos Humanos.

Verificar la no-implicación en abusos a los derechos humanos.

Normas Laborales:

Libertad de asociación y reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.

Eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.

Abolición del trabajo de los niños.

Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente:

Apoyo a la prevención de los peligros ambientales.

Emprender iniciativas para una mayor responsabilidad medioambiental, y,

Fomentar tecnologías que no dañen el medio ambiente.

Anticorrupción:

Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

1.5 Argumentos a favor y en contra de la participación de los negocios en acciones sociales.

Aun cuando hay argumentos a favor de la participación de las empresas en las actividades sociales, también hay argumentos en contra de ello, como se muestra en la tabla 2.1.

TABLA 2.1 ARGUMENTOS A FAVOR Y EN CONTRA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LAS EMPRESAS.
ARGUMENTOS A FAVOR DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LAS EMPRESAS.
1. Las necesidades públicas han cambiado y con ellas las expectativas. Se supone que las empresas recibieron su carta constitutiva de la sociedad y, en consecuencia, tienen que responder a las necesidades de ésta.
2. La creación de un mejor entorno social beneficia tanto a la sociedad como a las empresas. La sociedad gana al tener mejores vecindarios y mayores oportunidades de empleo; las empresas se benefician de una mejor comunidad, ya que la comunidad es la fuente de su fuerza de trabajo y el consumidor de sus productos y servicios.
3. La participación social desalienta las regulaciones y la intervención del Estado. El resultado es una mayor libertad y más flexibilidad en la toma de decisiones de los negocios.
4. Las empresas tienen un gran poder que, si es razonado, debe ir acompañado de una cantidad de responsabilidad igual.
5. La sociedad moderna es un sistema interdependiente y las actividades internas de la empresa afectan al ambiente externo.
6. La participación social debe ser acorde con el interés de los accionistas.

<p>7. Los problemas pueden convertirse en utilidades, tal es el caso de artículos que antes se consideraban como desperdicio (por ejemplo, latas de refresco vacías) y que ahora pueden reutilizarse de manera redituable.</p>
<p>8. La participación social crea una imagen pública favorable. Como resultado, la empresa puede atraer clientes, empleados e inversionistas.</p>
<p>9. Las empresas deben tratar de resolver los problemas que otras instituciones no han podido solucionar. Después de todo, ellas cuentan con la experiencia necesaria para presentar ideas novedosas.</p>
<p>10. Las empresas tienen los recursos. Específicamente, los negocios deben usar el talento de sus gerentes y especialistas, así como sus recursos capitales para resolver algunos de los problemas de la sociedad.</p>
<p>11. Es mejor prevenir los problemas sociales a través de la participación de las empresas, que solucionarlos, por ejemplo, puede ser más fácil ayudar a los desempleados de largo tiempo que hacer frente a la inestabilidad social.</p>
<p>ARGUMENTOS EN CONTRA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LAS EMPRESAS.</p>
<p>1. La tarea principal de las empresas es optimizar las utilidades al enfocarse estrictamente en las actividades económicas. La participación social podría reducir la eficiencia económica.</p>
<p>2. Al final, la sociedad paga la participación social de los negocios con precios más altos. Dicha participación generaría costos excesivos para las empresas que no pueden comprometer sus recursos en acciones sociales.</p>
<p>3. La participación social puede crear una situación de balanza de pagos internacional debilitada. El costo de los programas sociales, dice el razonamiento, tendría que agregarse al precio del producto. Así, las compañías socialmente involucradas que venden en los mercados internacionales estarían en desventaja al competir con empresas de otros países que no tienen que soportar estos costos sociales.</p>
<p>4. Las empresas tienen ya suficiente poder, por lo que su participación social adicional aumentaría más su poder e influencia.</p>
<p>5. Los empresarios y personas de negocios carecen de las habilidades sociales para tratar los problemas de la sociedad. Su capacitación y experiencia se enfocan en las cuestiones económicas y sus habilidades pueden no ser pertinentes para los problemas sociales.</p>

6. Existe una falta de responsabilidad de las empresas con la sociedad. A menos que las empresas establezcan esta responsabilidad y se comprometan, no deberían involucrarse.

7. Al no haber un pleno apoyo en la participación de acciones sociales, los desacuerdos entre grupos con diferentes puntos de vista ocasionarán fricciones.

Basada en una variedad de fuentes, que incluyen a William C. Frederick, Keith David y James E. Post, *Business and Society*, 6ª. Ed. Nueva York, McGraw-Hill, 1988, cap.2.

6 Howard R. Bowen, *Social Responsibilities of the Businessman* (Nuevas York: Harper & Brother, 1953).

7 John L. Paluszek, *Business and Society, 1976-2000* (Nueva York: AMACOM, 1976), citado en George A. Steiner y John B. Miner, *Management Policy and Strategy*, 3a. ed. (Nueva York: Macmillan, 1986), pp. 39-39; Richard E. Wokutch, "Corporate Social Responsibility Japanese Style, *Academy of Management Executive*, mayo de 1990, pp 56-74.

1.6 Responsabilidad Social en Chile.

La Responsabilidad Social Corporativa es una temática reciente en nuestro país. No obstante ello, han existido desde hace muchos años atrás las acciones benéficas y filantrópicas especialmente las vinculadas a la caridad cristiana que podemos señalar como los primeros antecedentes a esta nueva concepción sobre la relación empresa-sociedad.

Durante el siglo XIX la Responsabilidad Social se centró en la caridad cristiana o benevolencia de los empresarios que donaban parte de su riqueza a Instituciones de la Iglesia Católica o para la creación de otras instituciones de beneficencia.

Esta, que podemos denominar la primera etapa de la Responsabilidad Social en nuestro país, se caracterizó por acciones empresariales aisladas motivadas por valores morales cristianos o altruistas consistentes en donaciones en dinero o insumos. Posteriormente, estas actuaciones se incorporan en los planes estratégicos de la empresa donde se vislumbra una mayor preocupación y vinculación con la comunidad circundante. Finalmente, estos planes sociales se desarrollan mediante los intereses y redes que tiene el empresario con grupos en desventajas.

A partir de las investigaciones efectuadas por la Fundación PROhumana respecto de la realidad de la empresa chilena frente a la Responsabilidad Social Corporativa, se concluye más o menos el esquema anterior, estableciendo que existen distintos estados de evolución en la adopción de estas prácticas en nuestro país. Estos tres niveles son:

Estrategia emergente: acciones espontáneas y reactivas de Responsabilidad Social Corporativa, con antecedentes desde la colonia y asociado a valores cristianos.

Estrategia en desarrollo: es un proceso en el que la empresa comienza a reflexionar sobre sus acciones de Responsabilidad Social Corporativa y generalmente coincide con el momento en que la empresa decide crear una fundación para que organice su política de Responsabilidad Social al interior de ella.

Estrategia Formal: corresponde al momento en el que la Responsabilidad Social Corporativa se hace parte de los valores de la empresa, así como también de su planificación estratégica. La empresa implementa políticas claras respecto de su Responsabilidad Social, tanto internas como externas, así como un sistema para lograr comunicar y permear a todos sus componentes.

La situación general de la empresa chilena con respecto a la Responsabilidad Social se encuentra en un estado intermedio entre estrategias emergentes y estrategias en desarrollo. Siendo las menos las que se encuentran implementando una estrategia formal.

El modelo particular de Responsabilidad Social en Chile se relaciona con la lógica cristiana de la caridad. Pero para las empresas que están en una etapa más avanzada en la implementación de este tipo de políticas, ven en la responsabilidad social una lógica de marketing y estrategia, un poder instrumental para el mercado, un área de negocio que se incorpora a la política empresarial formal.

Debido a que el desarrollo de la Responsabilidad Social en Chile no ha tenido un crecimiento homogéneo, es fácil advertir en la realidad empresarial de nuestro país, empresas que se encuentran en alguno de los tres estados que venimos desarrollando en esta parte. Esto se debe a la falta de conocimiento teórico-práctico, que ha hecho de las acciones de responsabilidad social en nuestra realidad nacional un accionar espontáneo e intuitivo, carentes de parámetros formales que permitan adoptar políticas concretas de carácter general.

Dada la necesidad de establecer un esquema que indique los elementos mínimos ha considerar para la implementación adecuada y efectiva de políticas de RSE, tanto internas como externas, la Fundación PROhumana ha realizado una sistematización de los elementos más relevantes. En términos generales, estos son:

La necesidad de crear confianzas entre los representantes de la sociedad civil y los representantes del mundo empresarial.

Profundizar el tema de la Responsabilidad Social al interior de la empresa. Hasta el momento la temática de la responsabilidad social ha estado limitada a políticas externas por lo que es necesario reflexionar sobre la responsabilidad de la empresa con sus propios trabajadores y con la cadena del negocio.

Profundizar la comprensión del concepto de RSE, internalizándolo en la temática propia de la empresa. En este contexto la empresa debe definir el porqué de la implementación de los planes de responsabilidad social, la empresa debe poder detectar en qué lógica y estado se encuentra y sobre esto, establecer los productos esperados de la adopción de la estrategia de RSC.

Aparece como fundamental lograr una comunicación eficiente de la RSC, ya sea al interior de la empresa, mediante políticas al respecto, como externamente, en la cual el papel de los medios de comunicación de masas pasan a jugar un papel muy importante.

1.7 Desarrollo legislativo de la RSE.

Desde el siglo pasado, los problemas relacionados directa o indirectamente con el desarrollo económico, provocaron un cambio gradual en la concepción valórica de la época. En este sentido la comunidad jugó un papel primordial al entregar a la empresa un conjunto de valores que ésta debía interpretar y aplicar en su conducta social.

Fuerzas de diversos orígenes, tales como, religiosos (encíclicas papales), políticos (socialismo), gremiales (sindicalismo), científicos (ecología), etc., contribuyen a la formación de un consenso respecto de la conducta empresarial deseable desde el punto de vista social. Además de estos factores, la empresa se ve afectada por diversas presiones internas, provenientes de los sindicatos y accionistas, y presiones externas, provenientes de la legislación y la opinión pública que van obligando a la empresa nacional a reconocer el impacto de su accionar en la sociedad.

Inquietud de diversos sectores respecto a las consecuencias sociales de la actividad empresarial va configurando, tímidamente en sus inicios, el marco legislativo regulatorio de la conducta empresarial.

Los primeros esbozos legislativos de comienzos de siglo estuvieron más que nada enfocados al ámbito interno de la empresa, específicamente a la preocupación en el tema de la responsabilidad de la empresa respecto a sus trabajadores, ejemplo de ello, son la ley de habitaciones obreras de 1906, la ley de descanso dominical facultativo de 1907 y la ley de la silla de 1915.

Posteriormente, la preocupación sobre los temas de responsabilidad social de la empresa se va ampliando hacia otros campos, como la responsabilidad por el producto (fármacos, cosméticos, alimentos), responsabilidad del medio físico (contaminación), responsabilidad frente al Estado (tributación), responsabilidad frente a los recursos naturales (vedas), responsabilidad respecto de la información financiera (Superintendencia de Valores), etc.

En general, no obstante que muchas empresas asumieron el papel de la responsabilidad social a partir de sus propias políticas internas anticipándose a la regulación normativa, la legislación ha sido en definitiva la gran artífice de la modificación de las conductas sociales de las empresas. Ejemplo de ello, lo observamos con la dictación de la Ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La aplicación de esta ley obligó a las empresas no sólo a efectuar los aportes que cubrirían el costo económico de los accidentes y enfermedades profesionales, sino a preocuparse por la prevención de riesgos.

La evaluación posterior de la aplicación de esta ley reveló impactos sociales positivos, por una parte se redujeron la frecuencia y gravedad de los accidentes del trabajo y, por otra, las víctimas estaban protegidas por un régimen de subsidios y atención médica.

A fines de la década de los ochenta, la legislación adopta el camino de los incentivos tributarios para estimular las donaciones privadas en los contribuyentes de primera categoría. En efecto, la Ley N° 18.681 publicada en el Diario Oficial el 31 de diciembre de 1987, permite en su artículo 69, descontar a las empresas del pago de impuestos a la renta parte de las donaciones destinadas a Universidades e Institutos Profesionales estatales y privados. En términos textuales, señala:

Artículo 69, inciso 1° : “Los contribuyentes que de acuerdo con las normas generales de la Ley sobre Impuesto a la Renta, declaren sus rentas efectivas, determinadas mediante contabilidad completa y tributan conforme a las normas de impuesto de primera categoría así como también los contribuyentes del Impuesto Global Complementario, que declaren igual tipo de rentas, podrán descontar de sus respectivos impuestos las sumas donadas a

Universidades e Institutos Profesionales estatales y particulares reconocidos por el Estado, siempre que éstas se encuentran comprendidas en la declaración respectiva”.

El año 1993, se implementa la Ley N° 19.247, que promueve las donaciones con fines educacionales y fomenta la participación de la empresa privada en el mejoramiento de la calidad de la educación y, en el año 1994, con la finalidad de estimular la inversión privada en el financiamiento de proyectos artísticos y culturales, se dicta la Ley de donaciones con fines culturales.

En definitiva, se puede señalar, que el papel desempeñado por la empresa chilena en las últimas décadas se ha centrado en los ámbitos de la educación, la salud y el apoyo a numerosas actividades artísticas y culturales, pero con escasos planes o políticas que involucren a toda la colectividad social.

1.8 Evaluación de las condiciones de desarrollo de la RSE en Chile

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile fue discutido en nuestro país a través de siete mesas redondas llevadas a cabo entre marzo y octubre de 2000. La iniciativa se llevó a cabo mediante la alianza establecida entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Programa de Investigación para la Promoción Humana (PROhumana). Estas mesas se constituyeron con representantes y líderes empresariales, vinculados a diferentes ámbitos de este sector, representantes del Poder Legislativo y Ejecutivo, así como representantes de Organizaciones No Gubernamentales (ONG`s).

Dentro de los temas planteados a los participantes de estas mesas redondas se incluye la siguiente interrogante: ¿cuáles son los elementos que ayudarían a estimular u obstaculizar el desarrollo de la RSE en Chile?

Tomando como base el trabajo desarrollado por los distintos representantes, se concluyen los siguientes planteamientos que resumimos a continuación:

1.9 Aspectos que facilitarían el desarrollo de la responsabilidad social.

Divulgar las experiencias de RSE que existe en los países desarrollados: De esta manera sería posible emular las acciones emprendidas por empresas de naciones más desarrolladas que tiene más claro el nuevo rol de la empresa de hoy.

Mobilizar conciencias mediante la identificación de los “mínimos sociales”: Se señala que una manera de desarrollar una cultura de RSE puede ser logrando “mínimos sociales”, es decir, organizar el trabajo que empresas, Sociedad Civil y Estado pueden implementar. Una forma de alcanzar estos objetivos sería erradicando los principales problemas sociales de nuestro país como la desigualdad laboral.

Transformación del contexto mundial en el ámbito del rol del Estado y sus efectos en Chile: Esto dice relación con la pérdida de protagonismo del Estado en la intervención de diversas áreas sociales y económicas, a la par con el aumento de la presencia del empresariado en este tipo de actividades.

Cambio de percepciones y cooperación entre el sector público y privado: Las distintas percepciones entre empresarios y Estado dificultan enormemente la implementación conjunta de proyectos sociales. Por una parte el sector público ve en los empresarios un mero agente económico que sólo busca generar riquezas y utilidades y, por otra parte, los empresarios ven al Estado como un ente burocrático y fiscalizador. Es preciso cambiar estas concepciones para lograr el acercamiento entre el sector privado y público, porque ambos se necesitan para abordar los temas sociales en la comunidad, para lo cual será necesario lograr una mayor descentralización o mecanismo de concertación apropiados y ágiles.

Recuperar la confianza, imagen y diversidad del sector empresarial: Se argumenta que el debate sobre la RSE posibilita revertir la imagen desprestigiadas de las empresas en nuestro país y, aunque la percepción que se tiene de ellas ha mejorado ostensiblemente en los últimos años gracias a los medios de comunicación, los temas sobre RSE son un mecanismo adecuado que contribuye a cambiar la visión de las empresas y la desconfianza por parte de la sociedad.

El nuevo rol que desempeña la empresa: El nuevo rol de la empresa en Chile se ha desarrollado a través de un proceso gradual pero expansivo del mercado y de las consecuencias de los efectos de la globalización, esto es, una notoria contracción del papel del Estado y un aumento de la visibilidad de las organizaciones de la Sociedad Civil.

Este cambio de orientación es algo nuevo para los empresarios acostumbrados a ser vistos como actores meramente productivos de riqueza, por lo que es necesario que este nuevo

liderazgo que han adquirido les haga reflexionar sobre la mayor responsabilidad social que esto implica.

Generar espacios donde los empresarios puedan participar en temas sociales: Se señala que el desarrollo político actual en Chile es insuficiente lo que ha llevado a que los grados de participación de las empresas sean relativos en algunas áreas. Existe la percepción de que muchos empresarios no saben dónde participar o vincularse con el entorno, además suele relacionarse las acciones de RSE exclusivamente con aspectos ambientales olvidando las otras dimensiones sociales del entorno.

Promover la capacitación para mejorar el capital humano en la empresa: Los actuales niveles de competencia en los cuales se desarrollan las empresas provocan en muchas ocasiones despidos de trabajadores. Este efecto podría ser atenuado si los empresarios asumieran su compromiso social capacitando a sus trabajadores, de manera que éstos cuenten con herramientas suficientes para hacer frente a una posible situación de cesantía.

Reconocer la labor que desempeñan las pequeñas y medianas empresas y empresarios en el ámbito de la RSE a través de sus gremios: En nuestro país el 3% son grandes empresas y el porcentaje restante corresponde a la pequeña y mediana empresa. Estas diferencias ameritan comprender de manera diferente la forma en que se desarrolla la RSE tanto interna como externa, en cada una de ellas. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), generalmente no cuentan con departamento de personal o de bienestar pero igualmente desarrollan acciones de RSE aunque incipientes. Por esta razón, algunos gremios que las representan como por ejemplo la Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA) o la Cámara Chilena de la Construcción organizan para sus empresas afiliadas redes de atención de salud, asesoría jurídica o actividades recreativas.

De esta manera, se demuestra que no sólo las grandes empresas pueden ser socialmente responsables, sino que las pequeñas y medianas empresas con una buena organización pueden contribuir de igual manera al desarrollo de la comunidad.

El mayor protagonismo de las Organizaciones de la Sociedad Civil estimula la cooperación con el sector empresarial: Las Organizaciones de la Sociedad Civil ofrecen una buena posibilidad de convertirse en aliadas de las empresas para el desarrollo de proyectos e iniciativas que permitan apoyar a las empresas en sus acciones de RSE. Para lo cual, es necesario que estas organizaciones incorporen mejores niveles de gestión y eficiencia en

sus proyectos sociales de manera de captar el interés de la empresa privada. Pero, por otra parte, también se señala la necesidad de que los empresarios más proclives a temas sociales generen espacios de diálogo con los directores de fundaciones, corporaciones y ONG`s.

Para los efectos de llevar a cabo las acciones de RSE se aconseja incorporar a dichas organizaciones un interlocutor válido por parte de una empresa, de esta manera, la empresa aporta los recursos financieros y técnicos, las organizaciones la energía social requerida y el Estado las garantías e incentivos que se necesitan.

Otorgar facilidades para promover el asociativismo ciudadano: A diferencia de los que sucede en otras naciones como Francia, Alemania e Italia, nuestros índices de asociatividad son bajos, por lo tanto es necesario estimular la conformación de organizaciones sin fines de lucro para, de esta manera, promover las relaciones sociedad-empresa.

Existencia de un consumidor más exigente: Existe consenso en señalar que aumentando los niveles de bienestar en los países, los consumidores van requiriendo otro tipo de satisfacciones para cubrir sus necesidades, de esta forma, los ciudadanos se constituyen en fiscalizadores del desempeño empresarial. Esto concuerda con la tendencia mundial por parte de los consumidores de valorizar y premiar con su preferencia y fidelidad a aquellas empresas comprometidas con temas sociales.

Nuevos modelos de gestión y administración de los recursos en la empresa privada: Se señala que los cambios, especialmente en el ámbito de la economía y política, experimentados en el mundo en las últimas décadas, han influido directa o indirectamente en la manera como se gestionan los recursos en la sociedad. Esto se debe al desplazamiento del control que ejercía el Estado en los ámbitos de la vida económica y social de un territorio, a la movilización que de ellos efectúa en la actualidad el sector privado, mientras que las empresas y las Organizaciones No Gubernamentales (ONGS) son los movilizadores y articuladores de la administración y gestión de los recursos destinados a asuntos sociales.

Cuantificar el aporte que realiza la empresa: Una forma de estimular la RSE en Chile sería cuantificando el aporte de la empresa privada, desde el punto de vista económico, de la capacidad de gestión, los espacios que ofrece a la comunidad, etc. Esta información

permitiría que los empresarios dimensionen el impacto de la utilización de estos recursos para la propia empresa o para aumentar la red social local, nacional e internacional.

Incorporar la RSE en los currículos de las entidades formadoras de individuos que se desenvolverán en el sector empresarial: Con esto se reconoce el carácter cultural en los temas de RSE, por ello, es necesario recurrir a la educación como herramienta transformadora que permita a los futuros empresarios incorporar las acciones de responsabilidad como parte de su desempeño profesional.

1.10 Aspectos que obstaculizan el desarrollo de la responsabilidad social.

Desconfianza recíproca entre el Estado y la Empresa: A lo largo de la historia han existido múltiples diferencias y rivalidades entre estos sectores. Se señala como una de las razones de esta desconfianza el tema ideológico que ha predominado en los últimos 50 años debido a la polarización de la sociedad, también se menciona la discusión acerca de la eficiencia del aparato estatal para resolver los problemas sociales. Finalmente, existe una clara percepción por parte de los empresarios de que en Chile existe falta de reconocimiento de las acciones que realizan en materias sociales.

Pero también se repara en las desconfianzas en sentido inverso, esto es, la de los empresarios hacia el Estado, especialmente la referida al tema del uso eficiente de los recursos recaudados por concepto de impuestos.

Deficiente gestión por parte de las instituciones sociales y falta de reconocimiento: Se señala que las instituciones con fines sociales en nuestro país no realizan evaluaciones apropiadas para medir sus resultados o impactos en las acciones que llevan a cabo. Una de las razones de ello es la falta de recursos. Una manera de solucionar este problema sería solicitando la colaboración de profesionales o recién egresados que puedan aportar sus conocimientos.

Además se señaló es la falta de valorización y difusión de las experiencias exitosas desarrolladas por estas instituciones en el campo social.

Predominio de una arraigada tradición en la cultura de la empresa: Se señala que en nuestro país todavía se ejerce un liderazgo empresarial de tipo tradicional o paternalista. Pero poco a poco se está desarrollando un nuevo estilo o práctica que acentúa una relación más horizontal con los trabajadores y con la comunidad, actualmente, se reconoce que esta

tendencia empieza a ocupar un importante lugar en la cultura empresarial, aunque todavía no es muy comprendida por lo que provoca desconfianza.

Reminiscencia de actitudes paternalistas debido a la falta de información y sistematización:

La falta de información y sistematización por parte de las empresas las lleva en ocasiones a realizar acciones caritativas y paternalistas alejadas de las verdaderas acciones de RSE.

También se plantea que existen empresas que elaboran proyectos con una alta calificación técnica que no logran aceptación por parte de la comunidad local donde se implementan, esto se debe a la falta de información respecto de la realidad social, cultural y ambiental que hace que los proyectos sean excesivamente onerosos o no viables.

Otro problema muy común en la realidad nacional es que se acude a las empresas con el fin de obtener donaciones pero las empresas al contribuir no llevan un sistema organizado que permita determinar el fin y uso de esos recursos.

El tema del medio ambiente en la agenda pública mundial y la acción de las organizaciones ecologistas:

Se observa que la normativa internacional sobre estándares ambientales que se exige a los Estados es muy difícil de cumplir para naciones pequeñas como la nuestra. Además se señala que existe fiscalización muy intensa respecto de las normativas ambientales lo que a menudo desincentiva la inversión y la implementación de cualquier medida que conduzca a desarrollar acciones de RSE.

Aumento de la solicitud de donaciones: desafíos actuales para la empresa:

Se plantea el problema de que las solicitudes de donaciones se realizan constantemente y durante todo el año lo que provoca una situación de tedio en muchos empresarios. En ocasiones se realiza una donación a una entidad, pero las solicitudes de donación exceden las posibilidades de la empresa, lo que conlleva a que los aportes se hagan en forma silenciosa impidiendo dar mayor visibilidad a las acciones de RSE. Por otra parte, es necesario que las empresas establezcan criterios previos para llevar a cabo las donaciones de manera tal que no se gaste más allá del presupuesto destinado al desarrollo social.

La crisis de supervivencia de las PYMES impide que puedan cumplir su RSE:

Debido a que en Chile el 80% de los empleos los generan las Pequeñas y Medianas Empresas, no es posible exigirles estándares muy elevados de RSE, ya que debido a la crisis por las que atraviesan su interés está más que nada centrado en la lógica de la sobrevivencia.

Las características del mercado no propician la integración social: En nuestro país se observa que un grupo reducido del sector privado crece y se desarrolla debido a que expulsan a otros de su mismo sector por ser más pequeños. Esto demuestra que el mercado nacional no propicia factores de integración social lo que dificulta la implementación de políticas de RSE.

Conductas diferentes de las empresas multinacionales y nacionales: Existe conciencia de que en la actualidad las empresas poseen comportamientos diferenciados según sus orígenes, su productividad y ubicación geográfica. Pero en nuestro país estas diferencias también se observan en otro factor, esto es, si las empresas son nacionales o extranjeras. En efecto, las empresas chilenas demuestran mayor rigidez que las extranjeras que tienen mayor capacidad de flexibilidad. Esto conlleva a que las empresas en nuestro país tengan posiciones defensivas en el tratamiento de algunos temas, por ejemplo, en asuntos de política laboral.

1.11 Cuadro Comparativo de Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial

Objetivo: Los instrumentos de responsabilidad social contienen recomendaciones de carácter voluntario que implican conductas que van más allá de las obligaciones jurídicas impuestas por la legislación de un país determinado.

Voluntariedad: Las *Directrices de la OCDE* son el único instrumento vinculante para los gobiernos que las suscriben. Se aplican no sólo a las empresas que operan en el territorio del gobierno que las suscribe, sino que se extienden a aquellas que pertenecen a estos gobiernos pero que operan en países que no las han suscrito. Por su parte, el *Pacto Global* es el único instrumento que permite que las empresas se adhieran directamente, se dirige a todo tipo de organismo, participando multinacionales, ONG's, asociaciones, entre otros. Los *Principios Rectores de la ONU* se dirigen también a todo tipo de empresas pero también realizan recomendaciones a todos los gobiernos. Por otra parte, *la Declaración Tripartita* es el único instrumento que ha sido aprobado en conjunto por los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y se aplica a las empresas multinacionales. Por último, la *Norma ISO 26000* fue elaborada por representantes de Gobierno, Industria, Trabajadores, Consumidores, ONGs, y se aplica a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, localización o sector de actividad.

Seguimiento: El seguimiento de la implementación de las *Directrices de la OCDE* lo realizan los PNC designados por los gobiernos. El seguimiento del *Pacto Global* se lleva a

cabo a través de la publicación de las comunicaciones de progreso que remiten los participantes a la Oficina del Pacto Global. Por su parte, un Grupo de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos fue creado en el año 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas con el fin de promover la difusión y aplicación de los *Principios Rectores de la ONU*. En cuanto a la *Declaración Tripartita*, el seguimiento es efectuado por el Programa de Empresas Multinacionales de la Organización Internacional del Trabajo. Por último, el seguimiento de la *Norma ISO 26000* se encuentra a cargo de la Organización Internacional de Estandarización, ISO.

Contenido					
	Directrices	Pacto Global	Principios ONU	Declaración Tripartita	ISO 26000
Derechos humanos	✓	✓	✓	✓	✓
Temas laborales	✓	✓	✓	✓	✓
Competencia	✓				✓
Consumidores	✓				✓
Anticorrupción	✓	✓			✓
Medio ambiente	✓	✓			✓
Tecnología	✓				✓
Participación activa en la comunidad	✓				✓
Fiscalidad	✓				

	Directrices	Pacto Global	Principios ONU	Declaración tripartita	ISO 26000
Voluntariedad	Vinculantes para los gobiernos que las suscriben. Voluntario para las empresas	Adherencia voluntaria de los participantes	Basados en actuales obligaciones de los Estados	Voluntario para empresas multinacionales	Voluntario para empresas multinacionales Voluntaria para todo tipo de organizaciones
Sujetos	Gobiernos Empresas Multinacionales	Empresas y distintos organismos tales como multinacionales, ONGs y asociaciones	Gobiernos y Empresas	Empresas Multinacionales	Todo tipo de organizaciones independientemente de su tamaño, localización o sector de actividad
Seguimiento	Puntos Nacionales de Contacto designados por los gobiernos	Se realiza a través de la publicación de las comunicaciones de progreso que remiten los participantes a la Oficina del Pacto Global	Grupo de Trabajo sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU	Programa de Empresas Multinacionales de la OIT	Organización Internacional de Estandarización

2. NORMA ISO 26000 SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

2.1 Antecedentes Generales.

Como un reflejo de la importancia que ha ganado el concepto de Responsabilidad Social a nivel mundial, la Organización Internacional para la Estandarización, ISO, en el año 2004 dio inicio al proceso de desarrollo de una norma guía sobre Responsabilidad Social, el cual concluyó en noviembre de 2010 con la publicación de ISO 26000.

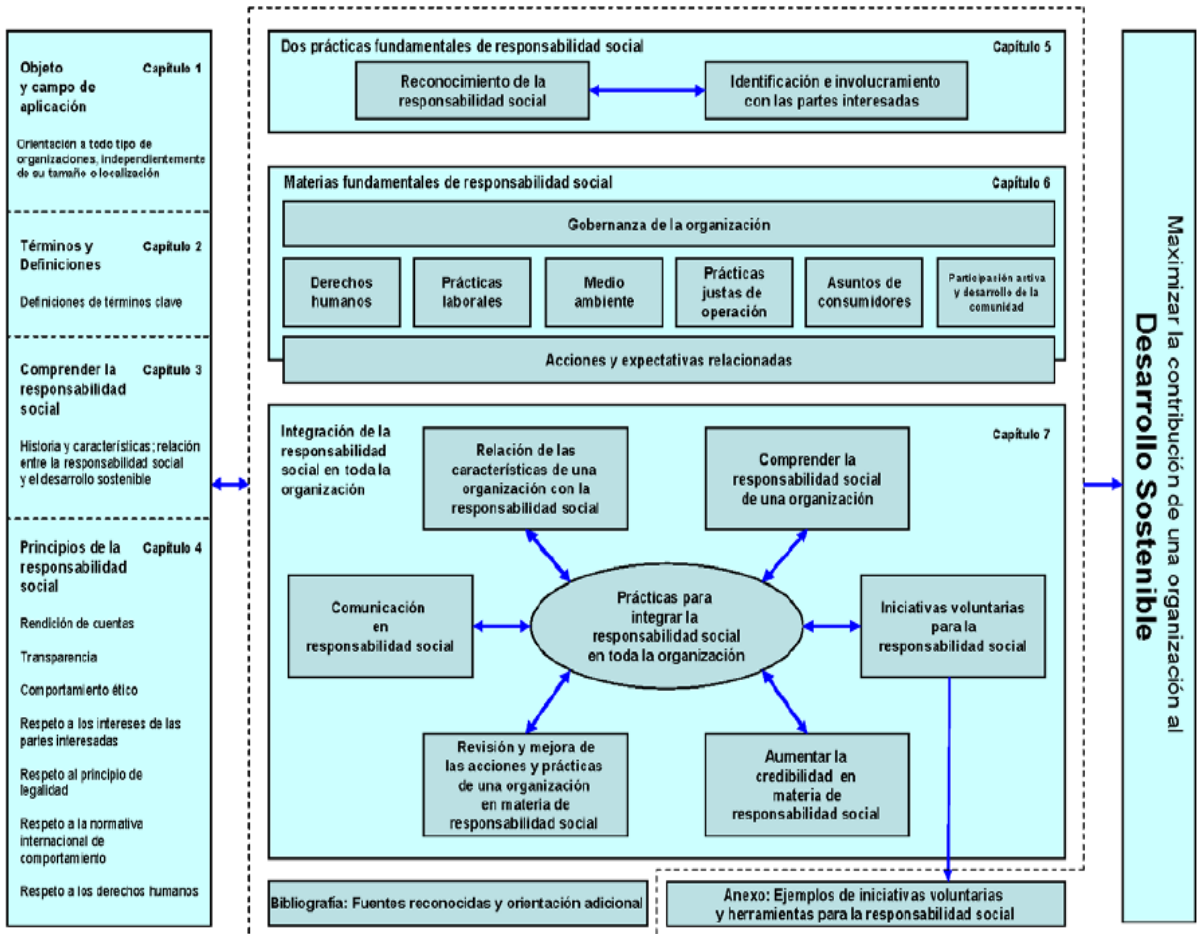
El desarrollo de esta Norma se constituyó en el mayor proceso de convergencia en torno a la Responsabilidad Social que ha existido, incluyendo a más de 90 países y casi 50 organizaciones internacionales, por lo que posee una alta legitimidad. Además, en la historia de ISO por primera vez se consideró la participación de diversas categorías de partes interesadas y los países en desarrollo fueron mayoría, presidiendo el comité (Brasil) y el grupo de redacción (Sudáfrica).

Este proceso, que se ha convertido en el hito más importante -como señal de mercado- en el desarrollo de la Responsabilidad Social, permite que organizaciones de todo tamaño y rubro dispongan de una norma guía que les permitirá incorporar la Responsabilidad Social de manera transversal en sus operaciones.

2.2 Norma ISO 26000

Es una Norma de la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), que proporciona orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público, universidades y ONGs, cualquiera sea su tamaño, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Considera los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones.

2.3 Visión esquemática de la NORMA ISO 26000



2.4 Origen.

En junio de 2004, en una reunión en Suecia, la ISO formó un grupo de trabajo encargado de estudiar y elaborar una guía de responsabilidad social. La Norma fue producto de un proceso de trabajo y negociaciones de varios grupos de interés (“stakeholders”), participando expertos de más de noventa países y cuarenta organizaciones internacionales o regionales a través de los denominados “Comités Espejos”, conformados en cinco grupos de interés: Gobierno, Industria, Trabajadores, Consumidores, ONGs y otros tales como servicios, apoyo, investigación y academia. La Norma ISO 26000 fue finalmente aprobada en noviembre de 2010 y fue adoptada en Chile, como norma oficial, el 11 de enero de 2011.

2.5 Objeto.

La Norma promueve un entendimiento común entre el gobierno y las organizaciones en el ámbito de la responsabilidad social, y tiene por objeto ayudar a éstas últimas a contribuir con el desarrollo sostenible, más allá de un mero cumplimiento de la ley. La Norma busca guiar a todo tipo de organización para que opere de una manera socialmente responsable, proporcionando directrices para que la organización implemente en su operación y dentro de su esfera de influencia, manteniendo un diálogo con sus grupos de interés.

2.6 Importancia.

El valor agregado de la Norma radica en que integra la experiencia internacional en responsabilidad social, realizando recomendaciones acerca de la puesta en práctica de los principios de responsabilidad social y, a diferencia de algunos instrumentos, no se dirige exclusivamente a organizaciones empresariales, sino que se extiende a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, localización o sector de actividad. Si bien no se espera que todos los tipos de organizaciones utilicen de igual manera todas las recomendaciones de la Norma, sus materias fundamentales son aplicables a todo tipo de organizaciones.

Otra de sus contribuciones es presentar una definición de responsabilidad social, señalando que se entiende por ella la “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- (i) Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y bienestar de la sociedad
- (ii) Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas

- (iii) Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento
- (iv) Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

2.7 Funciones de certificación.

La Norma contiene directrices voluntarias. A diferencia de otras normas elaboradas por ISO, ésta no opera como norma de gestión por lo que no pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual.

2.8 Principios fundamentales.

En el espíritu de la ISO 26000, la idea de que una organización adopte una conducta socialmente responsable surge de la necesidad de su contribución al desarrollo sostenible. En materia de RS, son siete principios básicos de RS que, según la Guía, toda organización debería tener en cuenta para maximizar dicha contribución.

Aunque no pretende dar una lista definitiva de principios de RS, la ISO 26000 aconseja adoptar, como mínimo, estos siete, a fin de facilitar la integración de la RS en toda la organización. La importancia de estos principios es la misma, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro.

1. Rendición de cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses y posiciones de los grupos de interés
5. Respeto a la legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.

Transparencia.

El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RS. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.

Comportamiento ético

La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello, la ISO 26000 postula que, para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.

Respeto a los intereses y posiciones de los grupos de interés

La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.

Respeto a la legalidad

La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento

Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS.

Respeto a los Derechos Humanos.

Finalmente, se apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

La norma desarrolla ampliamente cada uno de estos principios. De forma resumida, las líneas directrices que se establecen en los mismos son las siguientes:

- Deben rendirse cuentas por los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- La rendición de cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad.
- Una organización debe ser transparente en la toma de decisiones que afecten a la sociedad y al medio ambiente. Lógicamente, sin desvelar información confidencial ni protegida.
- El comportamiento de una organización debe basarse en valores de honestidad, equidad e integridad.
- Las organizaciones deben promover activamente el comportamiento ético.
- Una organización debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas, teniendo en cuenta a adicionalmente a los dueños o socios, pueden haber otras partes cuyos intereses deben tenerse en cuenta.
- Las organizaciones deben aceptar el principio de legalidad como obligatorio, y operar en conformidad con la legislación aplicable. Este debe incluir mecanismos para identificar los requisitos legales aplicables y revisar periódicamente su cumplimiento.

- Las normas internacionales de comportamiento deben ser respetadas, especialmente cuando no exista regulación legal para la materia en cuestión o cuando las leyes locales entren en conflicto con la dicha normativa internacional.
- Deben respetarse los derechos humanos, y reconocer su importancia y universalidad, y por ejemplo, dar pasos para evitar beneficiarse de situaciones donde los derechos humanos no se protegen.

2.9 Materias fundamentales.

La ISO 26000 identifica siete materias fundamentales de RS que toda organización debería considerar en su estrategia de integración de la RS. Son: Gobernanza de la organización (todo debe, en principio, apoyarse en los criterios y procesos de gobierno de la misma); derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación (referidas a corrupción, competencia, cadena de valor, etc.); asuntos de consumidores; y participación activa en la comunidad y desarrollo de la misma. Estas materias son, de algún modo, los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente.

La ISO 26000 recomienda abordar las materias fundamentales de un modo integral, esto es, reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí. De este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro.



.....
 * La numeración en el gráfico indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.
 ** Norma Chilena Oficial NCh-ISO 26000. Of2010.

Todas las materias fundamentales son complementarias y una organización deberá implementar todas estas materias de forma integrada. No obstante, la gobernanza de la organización reviste especial importancia en cuanto hace posible que una organización se responsabilice por el impacto de sus decisiones y actividades, a la vez que permite integrar la responsabilidad social a toda la organización y sus relaciones.

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Gobernanza de la organización.

La gobernanza es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizá el pilar más

importante, pues es a través de su toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable. De hecho, la gobernanza tiene la peculiaridad de ser una materia fundamental y, al mismo tiempo, un instrumento imprescindible para que las organizaciones aborden el resto de materias fundamentales.

La ISO 26000 identifica una serie de acciones que deberían desprenderse de una buena gobernanza de la organización. Entre las más destacables, se encuentran:

- impulsar estrategias y objetivos de RS,
- avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas,
- crear una cultura de RS,
- establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo en RS,
- hacer un uso eficiente de los recursos,
- mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo,
- atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras,
- mejorar la comunicación con las partes interesadas,
- fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RS,
- hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización.

Derechos humanos.

Los derechos humanos son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido. Pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley...) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación o a un salario digno). Los derechos humanos tienen unas características muy peculiares que los hacen únicos y los colocan por encima de cualesquiera otros derechos:

- son inherentes a la persona: se nace con ellos,
- son inalienables: nadie puede renunciar a ellos, ni despojar de ellos a otro,
- son universales: todo individuo posee estos derechos, independientemente de su lugar de nacimiento, cultura, raza, religión, etc.,
- son indivisibles: debe atenderse a todos por igual, no cabe priorizar entre derechos,
- son interdependientes: la afectación de uno tiene impactos en el resto.

La ISO 26000 recomienda a las organizaciones que hagan un esfuerzo por conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC). El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir independientemente de la capacidad o disposición del Estado en el cual opera la organización para cumplir con sus propias obligaciones en materia de derechos humanos. La ISO 26000 en cuanto a lo que deberían hacer las organizaciones para respetar, proteger y satisfacer los derechos humanos, la Guía identifica ocho asuntos que deberían ser tenidos en cuenta:

- Debida diligencia: la ISO 26000 recomienda asegurarse de que la toma de decisiones y el desarrollo de actividades de una organización no tengan impactos negativos sobre los derechos humanos.

Ello implica no solo garantizar su cumplimiento dentro de la organización y en sus relaciones con otros, sino también influir en el comportamiento de terceros para que satisfagan estos derechos.

- Situaciones de riesgo para los derechos humanos: la Guía destaca la importancia de identificar situaciones de riesgo para los derechos humanos (por ejemplo: conflictos políticos, fragilidad democrática, corrupción, pobreza extrema, explotación indiscriminada de recursos naturales, trabajo infantil...), y emplear todas las medidas que tenga a su disposición para proteger estos derechos.

- Evitar la complicidad: la ISO 26000 aconseja evitar cualquier acto u omisión que vulnere los derechos humanos. Ello incluye evitar complicidad directa (violación directa de los derechos humanos), beneficiosa (obtener ventaja de la violación de los derechos humanos por otros) y tácita (no denunciar violaciones de los derechos humanos de las que se tenga conocimiento).

- Resolución de reclamaciones: aunque una organización considere que sus actividades son compatibles con los derechos humanos, la Guía sugiere poner a disposición de sus partes interesadas y actores relacionados mecanismos de reclamación, para que se puedan denunciar posibles abusos y exigir compensación.

- Discriminación y grupos vulnerables: la ISO 26000 invita a hacer especial énfasis en garantizar los derechos humanos de los grupos tradicionalmente discriminados (mujeres, niños y niñas, discapacitados, pueblos indígenas, minorías étnicas, inmigrantes, etc.).

- Derechos civiles y políticos: la Guía sugiere que la organización debería identificar los derechos civiles y políticos y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos.

Algunos de estos derechos son: la libertad de opinión, la libertad de reunión, la libertad de información, el debido proceso.

- Derechos económicos, sociales y culturales: la organización debería identificar también los derechos económicos, sociales y culturales y hacer todo lo que esté a su alcance para respetarlos y, si es posible, garantizarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, un trabajo en condiciones favorables y justas, etc.

- Principios y derechos fundamentales en el trabajo: la ISO 26000 recomienda garantizar la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y evitar el trabajo forzoso y el trabajo infantil. Todo ello no solo dentro de la propia organización, sino en todas aquellas que caen dentro de su esfera de influencia.

Prácticas laborales.

Las prácticas laborales de una organización son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontractados. Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración, etc.

De acuerdo con la Guía, las prácticas laborales son un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo. Estas políticas y prácticas se recogen en las normas laborales internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en concreto, en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.

Así, la ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda organización debería considerar:

- Trabajo y relaciones laborales: la organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.

- Condiciones de trabajo y protección social: la Guía llama a realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las

vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar (agua, salud, alimentación...). También invita a garantizar una protección social adecuada, esto es, a ofrecer todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social (vejez, desempleo, invalidez, etc.).

- Diálogo social: la ISO 26000 recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.

- Salud y seguridad en el trabajo: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.

- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo: la Guía destaca la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas. Ello implica facilitar una vida larga y saludable, con acceso al conocimiento y la información, y con oportunidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la libertad de las personas para decidir su propio destino y vivir una vida valiosa.

Medio ambiente.

En el desarrollo de sus actividades cotidianas, es inevitable que cualquier organización genere impactos en su entorno medioambiental. La utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas. La ISO 26000 aconseja adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

Al igual que en el resto de materias fundamentales, la Guía identifica una serie de principios que la organización debería incorporar para llevar a cabo una adecuada gestión en materia medioambiental y que son: la responsabilidad medioambiental (asumir las consecuencias de sus actos), el enfoque precautorio (no desarrollar actividades si no se sabe con certeza qué impactos puede acarrear en el medio ambiente o en la salud), la gestión de riesgos (minimizar posibles impactos negativos) y la aplicación del principio “quien contamina paga” (asumir el costo de la contaminación generada por sus actividades).

Los citados principios en materia medioambiental que toda organización debería tener en cuenta son:

- Prevención de la contaminación: lo primero que debería hacer una organización es tratar de prevenir al máximo la generación de agentes contaminantes, para lo cual la Guía aconseja poner especial atención a: las emisiones al aire, los vertidos al agua, la gestión de los residuos y el uso de productos químicos de alto riesgo, así como a otras formas de contaminación (radiaciones, agentes infecciosos, especies invasoras, ruidos, olores, etc.).

- Uso sostenible de los recursos: la idea es que la organización contribuya a garantizar la disponibilidad de recursos en el futuro, mediante un uso responsable en el presente. Para ello, la ISO 26000 recomienda utilizar los recursos renovables a una tasa inferior a su tasa de renovación y, en el caso de los recursos no renovables, adoptar las medidas pertinentes para depender cada vez menos de ellos, por ejemplo, a través de innovaciones tecnológicas.

- Mitigación y adaptación al cambio climático: teniendo en cuenta que una de las principales causas del cambio climático es la emisión de gases de efecto invernadero producto de la actividad humana, la ISO 26000 invita a las organizaciones a hacer todo lo que esté a su alcance para minimizar la emisión de este tipo de gases, lo que pasa por controlar el uso de combustibles fósiles. La Guía también invita a tomar medidas para reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático a través de, por ejemplo: planificar el uso de los recursos naturales; desarrollar infraestructuras y tecnologías para frenar sus posibles efectos (inundaciones, sequías, etc.); y contribuir a la toma de conciencia sobre la seriedad del asunto.

- Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales: la ISO 26000 resalta la importancia de revertir el impacto negativo de la actividad humana en la estabilidad de los ecosistemas mediante un uso socialmente responsable de los recursos naturales. La protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas, el uso sostenible de la tierra y los recursos naturales, y el fomento de un desarrollo urbano y rural en armonía con el medio ambiente son factores clave a tener en cuenta.

Prácticas justas de operación.

Las prácticas justas de operación hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas justas de operación pueden ser

una útil herramienta para generar resultados socialmente favorables, por ejemplo, proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad social en la esfera de influencia de la organización.

Los asuntos relacionados con esta materia fundamental que identifica la Guía son:

- Anticorrupción: la corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado. Sobornos, fraude, desfalco, blanqueo de dinero y tráfico de influencias son algunos ejemplos de corrupción.

Cuando la ISO 26000 habla de anticorrupción se refiere a que la organización debería implementar políticas y prácticas que eviten que se produzca este tipo de situaciones. En este sentido, la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos anticorrupción son de particular utilidad de acuerdo con la Guía.

- Participación política responsable: la ISO 26000 aconseja facilitar procesos y políticas públicas para mejorar la calidad de vida de las personas que están dentro de su esfera de influencia.

- Competencia justa: la Guía invita a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencia, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anticompetencia, a desarrollar el conocimiento de sus trabajadores en materia de competencia justa y a no aprovecharse de posibles contextos desfavorables (como la pobreza) para obtener beneficio económico.

- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor: la ISO 26000 sugiere tratar de influir en otras organizaciones con las que se relaciona en la cadena de valor, para que adopten un comportamiento socialmente responsable, por ejemplo, llevando a cabo compras y adquisiciones a aquellos proveedores que sigan principios de responsabilidad social.

- Respeto a los derechos de propiedad: el derecho de propiedad es un derecho humano universalmente reconocido, que incluye la propiedad física e intelectual. La ISO 26000 recomienda poner en práctica procesos y políticas acordes con este derecho y no involucrarse en actividades que lo vulneren.

Asuntos de consumidores.

La ISO 26000 destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y

sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar. La Guía también recomienda tener la responsabilidad de retirar productos del mercado que puedan ocasionar daños, y en caso de que se manejen datos privados, asegurarse de que se mantiene la privacidad de los consumidores. En todo caso, resulta recomendable que la organización tenga en cuenta las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

En esta cuestión, son siete los asuntos que la ISO 26000 identifica y que la organización debería considerar en relación al consumidor:

- Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación: mediante el uso de estas prácticas, la Guía realza la importancia de que el consumidor cuente con toda la información necesaria para decidir si el producto o servicio satisface sus necesidades.
- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: la Guía invita a ofrecer productos y servicios que sean seguros y saludables.
- Consumo sostenible: la ISO 26000 recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, fomentar niveles de consumo que garanticen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras.
- Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: la Guía sugiere ofrecer mecanismos para que los consumidores puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o disfrutado un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantías, soporte técnico y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores: la ISO 26000 subraya la importancia de proteger el derecho a la privacidad y confidencialidad de los datos de los consumidores.
- Acceso a servicios esenciales: en el caso de que la organización preste servicios básicos, y aun cuando el Estado sea incapaz de garantizar el derecho a dichos servicios a una parte de la población, la Guía aconseja contribuir a garantizar el acceso a dichos servicios.
- Educación y toma de conciencia: la ISO 26000 recomienda desarrollar actividades que faciliten que los consumidores tengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades,

lo que también pasa por apoderar al consumidor para que pueda tomar decisiones con mayor libertad.

Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. Así, la Guía invita a la organización a involucrarse en los siguientes asuntos:

- Participación activa en la comunidad: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- Educación y cultura: al efecto, recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.
- Desarrollo y acceso a tecnología: para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.
- Generación de riqueza e ingresos: en este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.
- Salud: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.
- Inversión social: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

2.10 El medio ambiente y la responsabilidad social

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la

salud y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo y para asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales en el ámbito local, regional y global están interconectados. Se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo, para abordarlos.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles.

Las herramientas técnicas pertinentes, tales como las normas de la serie de normas ISO 14000 (7-33), pueden utilizarse como un marco general de referencia para ayudar a una organización a abordar cuestiones ambientales de forma sistemática y deberían tenerse en cuenta al realizar la evaluación del desempeño ambiental, la cuantificación y el informe de las emisiones de gases de efecto invernadero, y en el análisis del ciclo de vida, el diseño ambiental, el etiquetado ecológico y la comunicación ambiental.

2.10.1 Principios y consideraciones ambientales

Principios

Una organización debería respetar y promover los siguientes principios ambientales:

_ **Responsabilidad ambiental:** además de cumplir con las leyes y regulaciones, una organización debería asumir responsabilidades por los impactos ambientales provocados por sus actividades en áreas rurales o urbanas y en el medio ambiente en general. En reconocimiento de los límites ecológicos, debería actuar para mejorar su propio desempeño, así como el desempeño de otros dentro de su esfera de influencia;

_ **Enfoque precautorio:** proviene de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo [158] y las subsiguientes declaraciones y acuerdos [130] [145] [172] , que incorporan el concepto de que cuando existan amenazas de daño serio o irreversible para el medio ambiente o la salud humana, la falta de certeza científica absoluta, no debería usarse como motivo para postergar la adopción de medidas costo-efectivas para la prevención de la degradación del medio ambiente o de los daños a la salud humana. Al

considerar la rentabilidad de una medida, una organización debería considerar los costos y los beneficios a largo plazo, de tal medida y no sólo los costes a corto plazo para esa organización;

_ **Gestión de riesgos ambientales:** una organización debería implementar programas desde una perspectiva de sostenibilidad basada en el riesgo, para evaluar, evitar, reducir y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades. Una organización debería desarrollar e implementar actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos en el medio ambiente, en la salud y la seguridad producidos por accidentes y para proporcionar información acerca de incidentes ambientales a las comunidades locales y autoridades competentes; y

_ **Quien contamina paga:** una organización debería asumir el costo de la contaminación provocada por sus actividades, de manera acorde, tanto a la magnitud del impacto ambiental que ocasiona en la sociedad y las medidas reparatorias requeridas, como al grado en que la contaminación supera un nivel aceptable (ver el principio 16 de la Declaración de Río [158]). Una organización debería esforzarse por internalizar el coste de contaminar y cuantificar los beneficios económicos y ambientales de preferir la prevención de la contaminación, frente a la mitigación de sus impactos, basándose en el principio de “quien contamina paga”. Una organización podría elegir cooperar con otros para desarrollar instrumentos económicos, por ejemplo, fondos de contingencia para contrarrestar los costes de incidentes ambientales graves.

Consideraciones

En sus actividades de gestión ambiental, una organización debería evaluar la pertinencia de los siguientes enfoques y estrategias, y emplearlos según sea adecuado:

_ **Enfoque al ciclo de vida:** los principales objetivos de un enfoque al ciclo de vida son la reducción de los impactos ambientales de los productos y servicios, así como la mejora de su desempeño socio-económico, a lo largo de su ciclo de vida, esto es, desde la extracción de materias primas y la generación de energía, pasando por su producción y uso, hasta la disposición final o recuperación. Una organización debería centrarse en innovar, no solo en cumplir, y debería comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental;

_ **Evaluación del impacto ambiental:** una organización debería evaluar los impactos ambientales antes de iniciar una nueva actividad o proyecto y utilizar los resultados de la evaluación como parte del proceso de toma de decisiones;

_ **Producción más limpia y ecoeficiencia:** se trata de estrategias para satisfacer las necesidades humanas usando recursos de manera más eficiente y generando menos contaminación y residuos. Un punto importante se centra en hacer mejoras en el origen de un proceso o actividad en lugar de hacerlo al final de éste. Los enfoques de producción más limpia y segura, y eco-eficiencia incluyen: mejorar prácticas de mantenimiento; actualizar o introducir nuevas tecnologías o procesos; reducir el uso de materiales y energía; usar energías renovables; racionalizar el consumo de agua; eliminar o gestionar de forma segura materiales y residuos tóxicos y peligrosos y mejorar el diseño de productos y servicios;

_ **Enfoque de sistema producto–servicio:** se puede utilizar para desplazar el foco de las interacciones del mercado, de vender o proporcionar productos (que es, la transferencia de propiedad a través de una venta única o arrendamiento/alquiler), a vender o proporcionar un sistema de productos y servicios para satisfacer en conjunto las necesidades de los clientes (por medio de variados servicios y mecanismos de entrega). Los sistemas producto-servicio incluyen arrendar con opción de compra, alquilar o compartir un producto, combinar productos y el pago por un servicio. Dichos sistemas pueden reducir el uso de material, desacoplar ingresos de flujos de material e involucrar a las partes interesadas en la promoción de la extensión de la responsabilidad del productor a través del ciclo de vida del producto y de los servicios que lo acompañan;

_ **Uso de tecnologías y prácticas ambientalmente apropiadas:** una organización debería tratar de adoptar y, cuando sea adecuado, promover el desarrollo y la difusión de tecnologías y servicios ambientalmente apropiados (ver el principio 9 de la Declaración de Río [158]);

_ **Adquisición sostenible:** en sus decisiones de compra, una organización debería tener en cuenta el desempeño ambiental, social y ético de los productos o servicios que está adquiriendo, a lo largo de todo su ciclo de vida. Cuando sea posible, debería dar preferencia a productos y servicios que minimizan sus impactos, haciendo uso de esquemas de etiquetado fiable y eficaz verificados de manera independiente u otros esquemas de verificación, como, por ejemplo, el eco-etiquetado o auditando actividades; y

_ **Aprendizaje e incremento de la toma de conciencia:** una organización debería crear la toma de conciencia y promover el aprendizaje adecuado para apoyar los esfuerzos ambientales dentro de la organización y su esfera de influencia.

2.10.2 Prevención de la contaminación

Una organización puede mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación, incluyendo:

_ **Emisiones al aire:** las emisiones al aire realizadas por una organización, de contaminantes como plomo, mercurio, compuestos orgánicos volátiles, COV (VOC, por sus siglas en inglés), óxidos de azufre (SOx), óxidos de nitrógeno (NOx), dioxinas, partículas y sustancias agotadoras de la capa de ozono, pueden provocar impactos en la salud y en el medio ambiente, que afectan a los individuos de diferentes maneras. Estas emisiones pueden provenir directamente de las actividades e instalaciones de una organización, o ser ocasionadas indirectamente por el uso de sus productos y servicios o por el manejo al final de la vida de los mismos o por la generación de energía que esto consume;

_ **Vertidos al agua:** una organización puede contaminar el agua a través de vertidos directos, intencionados o accidentales a aguas superficiales, incluido el entorno marino, escorrentías no intencionadas en aguas superficiales, o la filtración a aguas subterráneas. Estos vertidos podrían provenir directamente de las instalaciones de una organización o pueden tener como causa indirecta el uso de sus productos y servicios;

_ **Gestión de residuos:** las actividades de una organización pueden conducir a la generación de residuos líquidos o sólidos que, si se gestionan de manera incorrecta, podrían provocar la contaminación del aire, agua, tierra, suelo y espacio exterior. La gestión responsable de los residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en: reducción en la fuente, reutilización, reciclado y reprocesamiento, tratamiento y disposición final de residuos. La jerarquía de la reducción de residuos debería utilizarse de forma flexible en base al enfoque al ciclo de vida. Los residuos peligrosos, incluidos los residuos radioactivos, deberían gestionarse de forma adecuada y transparente;

_ **Uso y disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos:** una organización que utiliza o produce productos químicos tóxicos y peligrosos (tanto de origen natural, como elaborados por el hombre), puede afectar de manera negativa a los ecosistemas y a la salud humana a través de impactos agudos (inmediatos) o crónicos (a largo plazo) resultantes de emisiones o liberaciones. Los impactos pueden afectar a individuos de manera diferente, en función de su edad y su género; y

_ **Otras formas identificables de contaminación:** las actividades, productos y servicios de una organización pueden provocar otras formas de contaminación que afectan negativamente la salud y el bienestar de comunidades, y que pueden afectar a los individuos de manera diferente. Esas formas incluyen: ruidos, olores, impresiones visuales, contaminación lumínica, vibraciones, emisiones electromagnéticas, radiaciones, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacterianos), emisiones de fuentes difusas o dispersas y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras).

2.10.3 Acciones y expectativas relacionadas

Para mejorar la prevención de la contaminación causada por sus actividades, una organización debería:

_ identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;

_ identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades;

_ medir, registrar e informar acerca de sus fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía;

_ implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables [118];

_ involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos, reales y potenciales, los riesgos relacionados con la salud y las medidas actuales y propuestas para su mitigación;

_ implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control o influencia, concretamente a través del desarrollo y promoción de la rápida acogida de productos y servicios más amigables con el medio ambiente;

_ divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos importantes y significativos que utiliza y libera, incluyendo los riesgos conocidos que esos materiales tienen sobre la salud humana y el medio ambiente en operaciones normales y en liberaciones accidentales;

_ identificar y evitar de manera sistemática, la utilización: _ de productos químicos prohibidos, definidos por la ley nacional, o de productos químicos considerados como no deseados en las convenciones internacionales; y

_ cuando sea posible, de productos químicos identificados por organismos científicos o por cualquier otra parte interesada como objeto de preocupación, con motivos razonables y verificables. La organización también debería tratar de impedir el uso de dichos productos químicos en organizaciones dentro de su esfera de influencia. Los productos químicos que se deben evitar incluyen los siguientes, pero no se limitan a ellos: sustancias que agotan la capa de ozono [166], contaminantes orgánicos persistentes, COP (*POP*, por sus siglas en inglés) [172] y los productos químicos cubiertos por la Convención de Rotterdam [173], productos químicos peligrosos y plaguicidas (según lo definido por la Organización Mundial de la Salud), productos químicos definidos como cancerígenos (incluida la exposición al humo del tabaco) o mutagénicos, y productos químicos que afecten a la reproducción, sean disruptores endocrinos, o persistentes, bioacumulativos y tóxicos (*PBTs*, por sus siglas en inglés) o muy persistentes y muy bio-acumulativos (*vPvBs*, por sus siglas en inglés).

_ implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes y preparar un plan de emergencia frente a accidentes ambientales que cubra accidentes e incidentes, tanto internos como externos, que involucre a trabajadores, socios, autoridades, comunidades locales y otras partes interesadas pertinentes. Un programa de estas características debería incluir entre otros asuntos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos, procedimientos de notificación y de recuperación del producto del mercado y sistemas de comunicación, así como educación e información públicas.

3. REPORTE DE SOSTENIBILIDAD.

3.1 Instrumento de comunicación y gestión de la responsabilidad social.

Los miembros de la sociedad global exigen cada día más a las empresas un comportamiento ético. A los accionistas e inversionistas ya no les bastan los buenos resultados financieros a cualquier costo, en tanto que los consumidores están valorando aspectos que van más allá del precio y la calidad del producto o servicio.

En este marco, el Reporte de Sostenibilidad se ha convertido en una herramienta altamente valorada por las partes interesadas, porque da a conocer el desempeño de la organización en todas sus áreas.

La tendencia de los últimos años demuestra que las compañías están siendo más transparentes y han comenzado a informar sobre sus acciones en los ámbitos económico-financiero, medioambiental y social utilizando la principal metodología para el desarrollo de Reportes de Sostenibilidad: Global Reporting Initiative (GRI).

Se trata de una herramienta que facilita la adopción de la Responsabilidad Social en las organizaciones, pues contempla una serie de indicadores que permiten identificar oportunidades de mejora en la gestión empresarial y abrir un diálogo con sus principales partes interesadas, contribuyendo a identificar con mayor claridad sus expectativas.

3.2 Concepto.

El Reporte de Sostenibilidad, también llamado de Sustentabilidad, es el término dado al documento, de uso voluntario, a través del cual se pone en conocimiento público el comportamiento económico-financiero, medioambiental y social de una organización pública o privada, con o sin fines de lucro, de cualquier tamaño y giro.

Se trata de una efectiva herramienta de gestión de la Responsabilidad Social. En el ámbito interno permite identificar posibles riesgos ambientales, sociales o económicos a los que el negocio está expuesto y como herramienta de autodiagnóstico para sus procesos internos. En el ámbito externo, su importancia y utilidad reside en mantener informadas a sus partes interesadas sobre los progresos de la empresa, además de contribuir a la credibilidad, buenas relaciones y creación de canales sólidos de comunicación con estos grupos.

Con la finalidad de velar por la calidad, rigor y utilidad de los reportes, surge en el año 2000 la primera versión de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), reconocida como la institución que desarrolla pautas para Reportes de Sostenibilidad de mayor prestigio a nivel internacional.

3.3 Beneficios del reporte.

- Genera un sistema de alerta anticipada de posibles riesgos ambientales, sociales o económicos a los que el negocio está expuesto y se constituye en una herramienta de autodiagnóstico para sus procesos internos.
- Ayuda a la reducción de costos en cumplimiento de nuevas regulaciones ambientales o laborales y como resultado de la aplicación de criterios de ecoeficiencia.
- Mejora el acceso a capital gracias a un fortalecimiento y transparencia en las relaciones con proveedores de capital o inversionistas.
- Contribuye a la innovación de productos y/o servicio e incrementa la lealtad de los consumidores.
- Motiva a los trabajadores a asumir el compromiso de desempeñarse hacia el logro de las metas del negocio.

CAPITULO II

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las empresas hoy en día juegan un rol cada vez más activo en las sociedades en las que operan, ya no sólo son generadoras de empleo y riqueza, sino que aportan al desarrollo de las comunidades en las que están insertas. Aunque no existe una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Aunque no se ha logrado generar una perspectiva unificada sobre su concepto y alcances, ya que se ha analizado desde distintos enfoques, lo que queda claro es que es una práctica cada vez más común en las empresas

La importancia del fenómeno de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestro país, es que se ha convertido en uno de los temas más discutidos y menos comprendidos del debate actual. La mayor preocupación por los derechos humanos, laborales, de género, de vida comunitaria y medioambiental, en el cual se enfoca en la temática mencionada, ha sido mostrada por un importante segmento empresarial de las naciones industrializadas, estas han experimentado cierta difusión a nivel internacional, de la cual los países en vías de desarrollo no se encuentran exentos, Chile tampoco. Y más aún desde un enfoque ambiental en una empresa recolectora y distribuidora de agua como lo es la empresa ESVAL S.A. debido a la importancia que tiene el rubro con la ciudadanía, así como también otorgar un servicio continuo, de calidad.

El proyecto de Tesis, se enfocará en la Responsabilidad Social Empresarial desde un enfoque medioambiental en la empresa sanitaria Esvál S.A. en la región de Valparaíso. En este contexto, la intención es realizar un estudio sobre cómo se ha desarrollado el tema y los valores que se presentan en la empresa mencionada, a través de documentación relacionada a la responsabilidad social empresarial de ésta, a Marzo del 2019. A fin de determinar este aspecto y cómo cumple con sus deberes y compromisos.

2. OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

- Analizar el concepto de RSE desde el enfoque medioambiental en la empresa sanitaria Esva S.A. en la región de Valparaíso.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar los valores que están presentes en la empresa, desde un enfoque medioambiental.
- Comparar, con relación a la Norma ISO 26.000, la situación de RSE en la empresa en estudio.
- Explicar la actitud de la empresa en materias de Responsabilidad Social Empresarial

3. PROPUESTA METODOLÓGICA.

Tipo de investigación.

EL proyecto de investigación tiene un enfoque cualitativo, con un alcance de comprensión. Se analizará documentación relacionada con el área medioambiental, permitiendo identificar y analizar las causales del accionar de la empresa en cuestión en materias de Responsabilidad Social Empresarial.

Etapa 1: Recopilación de Información.

Para recopilar la información sobre la temática mencionada serán de dos tipos de fuentes, interna y externa a la empresa, por una parte se apoyará en datos proporcionados por ella, aquella que tenga relevancia sobre sus características, así como también de las acciones que ésta realiza en materia de Responsabilidad Social.

La otra fuente se originará a partir de publicaciones, libros, documentos, entre otros, todo relativo en materia de la Responsabilidad Social, con la finalidad de comprender la importancia de este término en la empresa, así como también sus posibles beneficios.

Para adquirir esta información, estas se obtendrán a partir de las Normas Internacionales actualizadas a la fecha de esta investigación, noticias, páginas web oficiales donde haya información de carácter fidedigna, además de diversos libros que tengan relación a la temática señalada.

Y por último, se utilizarán herramientas metodológicas de carácter cualitativo para recabar información más precisa sobre la opinión general acerca de la Responsabilidad Social Empresarial con la finalidad de complementar la investigación.

Etapa 2: Sistematización de la información.

La información recopilada será estructurada de acuerdo al Marco Teórico, y contará con ejemplos, principios, cuadros comparativos, entre otros, siendo obtenida de las fuentes mencionadas anteriormente para poder comprender y cumplir con cada objetivo propuesto. Con la información adquirida, se establecerá vínculos que permitan cumplir el objetivo general de esta investigación y obtener las conclusiones pertinentes.

Etapa 3: Elección de sujeto de investigación.

El sujeto de investigación es la empresa ESVAL S.A, una sociedad dedicada a la producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas, que efectúa además prestaciones relacionadas con dichas actividades y que su territorio operacional de la Compañía comprende las áreas urbanas de la Región de Valparaíso, V región.

Etapa 4: Aplicación de la Técnica de Recogida de Datos.

Se ejecutará, a través del análisis documentario por medio de la información proporcionada por el sujeto de investigación, en este caso es el reporte de sostenibilidad de la empresa, documento a través del cual se pone en conocimiento público el comportamiento de la entidad, otorgando información de utilidad con tal de obtener los datos necesarios para cumplir con cada uno de los objetivos establecidos.

Etapa 5: Criterios de Calidad y validación de instrumentos.

En esta etapa se tiene como meta el mantener los estándares de calidad, la documentación proporcionada por la empresa tiene el carácter de fiabilidad, debido a que el instrumento es de uso público y está debidamente certificado.

Etapa 6: Procesamiento de la información.

Tiene como propósito el orientar la información correspondiente a cada objetivo específico. Una vez desarrollado esto, los resultados en su conjunto se utilizarán para obtener resultados que permita satisfacer el objetivo general de la investigación. Para procesar la información se establecerán las siguientes categorías:

CATEGORIA 1

Prácticas Laborales: Actividades que proporcionan beneficios a los trabajadores de la organización.

CATEGORIA 2

Medioambiente: Actividades y políticas de la empresa que genere impacto en su entorno medioambiental.

CATEGORIA 3

Consumidores: Actividades asumidas por la entidad que tienen por objetivo el fortalecer su relación con los consumidores.

CATEGORIA 4

Participación activa y desarrollo de la Comunidad: Actividades que sirven de apoyo a instituciones y/o sociedad civil con el objeto de ayudar a solucionar problemas de la comunidad.

CATEGORIA 5

Gestión: Objetivos estratégicos que permitan el cumplimiento de sus objetivos en materia de responsabilidad social.

Etapas 7: Análisis de Resultados.

En el análisis de resultados, se ordenará, clasificará y se presentará los resultados de la investigación por medio de un análisis por categorías de acuerdo al siguiente esquema:

Instrumento	Prácticas laborales	Medio ambiente	Consumidores	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Gestión
Reporte de Sostenibilidad					

Sumado a esto, también se analizará la empresa en materia normativa y prevención de riesgos, así como también las situaciones que afectaron la continuidad y calidad del servicio y también analizar el último reporte de sostenibilidad publicado. Con tal de complementar de investigación y evidenciar el comportamiento socialmente responsable que presenta Esval S.A.

Etapas 8: Discusión de Resultados.

Los resultados que se obtendrán en la investigación se compararán con la teoría que sustenta a esta, y se analizarán las principales diferencias que se detectarán entre la información proporcionada y la teoría encontrada en otras fuentes de información.

Etapa 9: Conclusiones.

Por último, en esta etapa se determinará cual es la actitud que tiene la empresa en materia de responsabilidad social empresarial desde el enfoque medioambiental. De esta forma se podrá determinar el grado de aceptación o de rechazo que tienen sobre la temática mencionada hasta el momento, con los respectivos argumentos. La conclusión será determinada a partir de los resultados, de su discusión y de los objetivos de investigación.

CAPITULO III

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

- **ANÁLISIS DE LA EMPRESA EN MATERIA NORMATIVA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.**
- **ANÁLISIS DE SITUACIONES QUE AFECTARON LA CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO.**
- **REPORTE DE SOSTENIBILIDAD AÑO 2017**
- **ANÁLISIS POR CATEGORIAS**

ANÁLISIS DE LA EMPRESA EN MATERIA NORMATIVA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.

Outsourcing.

Esvál amplía su compromiso con la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional estableciendo la necesidad de: “Comprometer gradualmente a sus contratistas y proveedores para que su desempeño en materias de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional sean coherentes con los lineamientos de esta política; en las actividades y servicios que presten a la organización”.

Entendiendo la importancia de la relación con las empresas contratistas, la Compañía entrega información clara y oportuna acerca de temas como procesos de licitaciones, requisitos, evaluaciones de cumplimiento y desempeño y exige a todas las empresas que prestan servicios, que sus procesos puedan ser medidos de acuerdo a estándares de calidad, estipulando los términos de los servicios y exigencias entre las partes en un contrato civil.

Para garantizar un buen funcionamiento del esquema de trabajo con contratistas, Esvál cuenta con un Sistema de Gestión de Contratos, que centraliza la administración de los mismos y les exige el cumplimiento de los estándares de salud y seguridad ocupacional de Esvál, a través del Reglamento Especial para empresas Contratistas y Subcontratistas; por otra parte, la Compañía apoya diferentes programas de capacitación y actualización.

Durante el 2014, Esvál trabajó directamente con 59 empresas contratistas, mediante lo cual se generaron 1.405 empleos indirectos de jornada completa.

Responsabilidad Social de Esva S.A. según Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

Con tal de cumplir sus obligaciones legales y regular las medidas necesarias para proteger la vida y salud de los trabajadores contratados y subcontratados y que son exigidas por Esva S.A. a sus contratistas y subcontratistas se rigen por la Ley N°20.123, que regula trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

Dentro del reglamento encontraremos sus alcances, aplicaciones, responsabilidades, desarrollo, sanciones, normativas complementarias, entre otros.

Para más detalles acerca de la Normativa, ver Anexo “REGLAMENTO ESPECIAL PARA EMPRESAS CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS”

MEDIO AMBIENTE

Desde el año 2005 Esva S.A. certificó todos sus procesos bajo la norma ISO 14001:2004, cuyo sistema de gestión ambiental contempla desde la captación y distribución de agua potable, hasta la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas tratadas, incluyendo los procesos de comercialización y de soporte para la prestación del servicio.

El cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad medioambiental en la compañía, depende de todas sus áreas, las cuales a través de su gestión son responsables directas del resultado de las acciones emprendidas y de alcanzar logros en los compromisos que la compañía efectúa en esta materia. El compromiso adquirido voluntariamente por Esva, ha permitido mejoras en su Desempeño Ambiental.

Dentro de las acciones tomadas para lograr una mejora en el Desempeño Ambiental destacan:

- Adoptar una estrategia de mejoramiento continuo en los procesos desarrollados por la organización.
- Prevenir la contaminación por vertido de residuos líquidos generados en los distintos procesos de la Organización.
- Prevenir la contaminación, controlando la generación de residuos, reciclándolos o disponiéndolos adecuadamente.

- Privilegiar el uso de mejores prácticas ambientales con las tecnologías disponibles, asociadas a la prestación del servicio.

El Sistema de Gestión Ambiental forma parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional. Sus fundamentos están contenidos en la Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Para cumplir con los compromisos contenidos en la Política del SIG, se establecieron objetivos a los cuales se asociaron una serie de indicadores, metas y puntos de control que, en su conjunto, permiten monitorear y evaluar el cumplimiento de los mismos.

Para el caso de los objetivos y metas ambientales, se establecieron programas a desarrollar, incluyendo la asignación de responsabilidades, medios y plazos para lograrlos.

En marzo de 2011 Esva S.A. fue re-certificado bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, por la empresa Bureau Veritas Certification-Chile. A la fecha ya se han efectuado cinco auditorías de seguimiento, con resultados satisfactorios.

Durante el año 2014 Esva, a través de los ejecutivos y trabajadores, mantiene el compromiso en el proceso de certificación de las 3 normas internacionales a través de la casa certificadora Bureau

Veritas, logrando ratificar el compromiso suscrito por la organización en lo asociado a la mejora continua, calidad en el servicio, cuidado al medio ambiente y la preocupación constante por la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores.

En materias medio ambientales el monto aproximado para ser utilizado durante el año 2013 es de M\$3.255.000. Esto incluye los siguientes proyectos:

- Obras de mejoramiento operacional y gestión de olores en planta de tratamiento de aguas servidas y Estaciones elevadoras de aguas servidas.
- Inversiones en sequía.
- Plan de reducción de pérdidas.
- Obras en mantenimiento de redes de AP y redes de A.S.
- Mejoramiento en sistemas de tratamiento de aguas servidas.
- Renovación de colectores de A.S.

- Renovación de redes de AP y AS.

Actividades de Prevención en el año 2014.

En el 2014 el Departamento de Prevención Riesgos ha continuado con su labor de prevenir accidentes y enfermedades profesionales, así como también apoyando constantemente en faenas de mayor riesgo, emergencias y control al cumplimiento de la normativa de seguridad.

Al igual que en años anteriores Esva continua realizando una labor de supervisión solidaria con las empresas prestadoras de servicios apoyando las faenas de mayor riesgo como son los ingresos a espacios confinados, principalmente cámaras de aguas servidas. Estos apoyos se realizan con equipos especiales y personal capacitado para la ejecución de estos trabajos.

Se realizaron constantes inspecciones y revisiones en terreno a las diferentes obras con el fin de:

- 1.- Verificar cumplimientos de los estándares de seguridad,
- 2.- Notificar las observaciones a la empresa.
- 3.- Hacer seguimiento de las observaciones a fin de constatar las soluciones implementadas.

Todo esto con el objeto de lograr que las obras cumplan los requerimientos exigidos en las bases legales y contractuales en materia de prevención de riesgos de Esva.

En este periodo se conformaron tres nuevos Comités Paritario de Higiene y Seguridad, los cuales corresponden a Recinto San Guillermo, SGZ San Felipe- Los Andes y SGZ Quillota adicionalmente se incorporaron nuevos integrantes el Comité Paritario de Higiene y Seguridad – Edificio Viña del Mar. Esva señala que se marca un hito en cuanto al compromiso voluntario adoptado por cada Comité paritario de higiene y seguridad en la participación en el Sistema de Acreditación de Comités (SAC) que posee IST, esta acreditación avala el trabajo y compromiso de nuestros trabajadores por la seguridad y salud ocupacional de cada representante de la organización. Este hecho es de gran importancia para la gestión de preventiva dentro de la organización, ya que es un punto de encuentro entre trabajadores y personal designado por la empresa para el planteamiento

de opciones de mejoras, así como de la búsqueda de soluciones efectivas relacionadas con la seguridad y salud ocupacional. Este Comité se suma como uno más dentro de los tres que ya se encuentran en funcionamiento.

En el mes de enero 2014, se consiguió disminuir a 0% nuestra Cotización Adicional del seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la ley 16.744.

En el mes de mayo, se llevó a cabo nuestro evento del “Mes de la Seguridad”, donde se realizaron:

- 1.- Capacitaciones,
- 2.- Simulacros de emergencia,
- 3.- Promoción de la seguridad,

Con la participación de los hijos e hijas de los trabajadores. Además, se cumple con la recertificación del Sistema Integrado de Gestión, dando en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo un gran trabajo de mejora continua en la modificación de nuestros procedimientos de trabajo a fin de realizar las actividades diarias con mayor seguridad.

En el 2014, ocurrieron nueve accidentes del trabajo con 216 días perdidos. Esto representa un 23.08% menos de trabajadores accidentados y un 35,91% menos de días perdidos que en el 2013. En todos los casos, los trabajadores recibieron una atención médica oportuna y adecuada, se recuperaron satisfactoriamente y regresaron a sus funciones habituales. En cuanto a los contratistas, hubo una disminución de un 49% de accidentes y disminución de un 61% de días perdidos motivo de accidentes del trabajo

Los accidentes que más días perdidos ocasionaron fueron una torcedura de rodilla producto de una mala maniobra, este accidente resultó en 18 días de licencia (32,73% del total) y un shock tensional producto de la participación en accidente de tránsito, que involucró 15 días con licencia (27,27%).

El resto de los accidentes no superó los ocho días perdidos y en su mayoría fueron ocasionados por caídas o golpes sin consecuencias graves.

Durante el año se realizaron 336.601 horas hombre de capacitación en materias de Seguridad y Salud Ocupacional Se destaca en modalidad e-learning el “Curso de manejo a la defensiva” con el cual se pudo apoyar a la Gerencia de Clientes en cuanto a capacitar al personal en terreno.

Las Horas Hombre (HH) de capacitación en materias de prevención de riesgos de las empresas contratistas sumaron 12.482.

ANALISIS DE SITUACIONES QUE AFECTARON LA CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO.

Eskal ha tenido que enfrentarse a eventos inesperados que pudieron afectar con la continuidad y calidad de sus servicios, entre ellos están: El Terremoto del 27-F en el año 2010 y la Rotura de la Gran Alimentadora de Valparaíso en el 2013.

Eskal frente al Terremoto del 27-F.

El terremoto del 27 de febrero de 2010 tuvo un importante impacto en la infraestructura de servicios sanitarios, debido a la intensidad del movimiento que alcanzó los 8,8 grados en la escala de Richter.

Los primeros efectos en el sistema de Eskal.

El terremoto en la Región de Valparaíso afectó tanto los sistemas de producción y distribución de agua potable como los sistemas de descontaminación de aguas servidas de Eskal. Esto se debió principalmente al corte de energía que se produjo en gran parte del país.

Producción de agua potable

- La falla en el suministro de energía impidió la operación de los sistemas de producción con elevación para la captación de aguas superficiales y subterráneas. Los sistemas gravitacionales se mantuvieron en operación.
- El acueducto Las Vegas fue afectado por roturas en distintos tramos de su recorrido, condición que no influyó en el abastecimiento de agua potable.
- La conducción San Antonio-Algarrobo fue afectada en forma parcial por diversas roturas a lo largo de su recorrido.

Distribución de agua potable

- Las redes de agua potable se mantuvieron en operación, si bien el número de roturas diarias promedio aumentó de 3,3 en 2009 a 11,2 y 7,5 en marzo y abril de 2010, respectivamente.

- Fallas en el suministro de energía impidieron la operación de los sistemas de elevación, dejando sin agua los respectivos estanques y sectores de redes.

Recolección de aguas servidas

- No se reportaron problemas de rotura u obstrucciones en redes.
- Falla de suministro de energía no impidió operación de sistemas de elevación, dado el respaldo de generación de energía.
- La planta elevadora Portales de Lollole se vio afectada por desperfectos.

Descontaminación de aguas servidas.

- Los sistemas se mantienen en operación.
- La planta de tratamiento de aguas servidas Almendral, de San Felipe, se vio perjudicada por la rotura del colector de ingreso a dicha planta.

Clientes afectados por efectos directos del terremoto.

- Los afectados por cortes en el suministro de agua potable en las primeras horas del terremoto alcanzaron los 45.000 clientes, cifra que subió el día siguiente cuando se acabaron las reservas en los sistemas de elevación, llegando a 121.000 clientes (24% del total de clientes).
- La recuperación total del abastecimiento se logró el 7 de marzo.

Plan de emergencia

Inmediatamente después de ocurrido el terremoto se puso en funcionamiento el Plan de Emergencia de Esval, cuya primera medida fue la constitución del Comité de Emergencia, con el objetivo principal de lograr una oportuna coordinación para minimizar los tiempos de suspensión del servicio en la población.

Gracias a ello se consiguió una rápida evaluación de las fallas y daños en la infraestructura en toda la región y se determinaron las acciones a seguir para establecer los controles operacionales, situaciones de abastecimiento de agua potable y el manejo de las comunicaciones.

Comité Central de Emergencia

El Comité Central de Emergencia (CCE) quedó a cargo de los gerentes de área y del jefe de comunicaciones, y adicionalmente se constituyeron cuatro comités zonales de la subgerencia zonal Valparaíso, subgerencia zonal Quillota, comité subgerencia zonal San Felipe - Los Andes y subgerencia zonal Litoral Sur.

El CCE definió los lineamientos iniciales para cumplir con la obligación de restituir el servicio, además de implementar las acciones de mitigación. Los comités operativos de las subgerencias zonales desarrollaron el diagnóstico inicial de la infraestructura afectada, para luego priorizar y llevar a cabo las reparaciones. Además de determinar prioridades de abastecimiento según tipo de clientes (hospitales, asilos, albergues, colegios, etc.), planificar la distribución de agua para disminuir los impactos en la población y apoyar a las instituciones de servicio público en la entrega de agua.

Medidas de mitigación inmediatas

Se dispusieron todos los recursos físicos y humanos para implementar las medidas de mitigación. Estas se orientaron a resolver situaciones contingentes relacionadas con problemas en el suministro de agua potable, como fueron roturas en matrices de diverso tipo, válvulas y grifos. En aguas servidas, los problemas se concentraron en la obstrucción de colectores y restitución de tramos, reparaciones de cámaras y obstrucción de uniones domiciliarias.

También se modificó la operación de los sistemas interconectados de estanques de regulación y conducciones de agua potable, para abastecer sectores afectados. Se estableció la entrega de agua mediante camiones aljibes propios y de terceros, en coordinación con otros organismos como municipalidades, bomberos y Ejército. En particular, en la provincia de San Antonio, se instalaron estanques estacionarios en Algarrobo, El Quisco, Punta de Tralca, Isla Negra, El Tabo y Las Cruces.

En la búsqueda de los mejores resultados, se mantuvo permanente contacto y coordinación con la Intendencia Regional y sus gobernaciones, así como también con la Oficina Regional de Emergencia y el Servicio de Salud, con los cuales se comprometió el apoyo mutuo de los recursos disponibles, dándole prioridad a los centros de salud.

Plan de comunicación

Se trabajó en tres niveles de comunicación:

Desde un primer momento se mantuvo una estrecha relación con las autoridades políticas y técnicas del gobierno regional. De igual forma hubo comunicación expedita con los alcaldes de las distintas comunas y/o sus representantes, con el objeto de mantenerlos informados sobre los acontecimientos relativos a la infraestructura sanitaria.

Pasada la emergencia de los primeros días, y en vista a la reparación del acueducto Las Vegas, se tomó contacto con distintas organizaciones sociales, especialmente con las uniones comunales y las juntas de vecinos. Ellos prestaron una valiosa colaboración en difundir las características de la interrupción del suministro que se efectuaría para los trabajos de reparación del acueducto y la ubicación de los estanques para la entrega de agua potable a los vecinos. También colaboraron en esta última tarea y en la protección de los estanques, centenares de voluntarios de Un Techo para Chile y personal de las Fuerzas Armadas.

En este segmento, actuó como vocero principal el gerente general de la empresa, siendo apoyado por el subgerente de clientes y jefes operacionales. Cabe destacar que se mantuvo una política de puertas abiertas. Asimismo se emplearon todos los medios para informar a la comunidad, ampliándolos a internet y Twitter.

Plan de reparaciones

Como consecuencia del terremoto, se originaron daños importantes en dos conducciones relevantes de la infraestructura de la compañía. Ellas fueron la conducción San Antonio-Algarrobo, en el litoral sur, y el acueducto Las Vegas, del Gran Valparaíso.

En general, los daños registrados fueron fisuras de las tuberías, que en la mayoría de los casos se repararon rápidamente, manteniendo el suministro. Sin embargo, en los casos de mayor magnitud se requirió programar suspensiones del servicio.

Clientes afectados por plan de reparaciones

- La reparación del acueducto Las Vegas significó un corte programado que afectó a un máximo de 168.000 clientes entre el 10 y 11 de marzo.
- La reparación de una rotura en la conducción San Antonio-Algarrobo afectó, el 13 de marzo, a 12.000 clientes por algunas horas.

Actitud del personal de Esva frente al Terremoto

Inmediatamente ocurrido el terremoto, Esva, a través de su unidad de bienestar, tomó contacto con las jefaturas y con los dirigentes sindicales para realizar un levantamiento de la situación personal y familiar de sus trabajadores e informarse de posibles daños materiales. Del mismo modo, se tomó contacto con las empresas contratistas.

En términos generales, no hubo trabajadores de Esva o de empresas contratistas con desgracias personales que lamentar. Los efectos del sismo fueron principalmente roturas de electrodomésticos, vajilla y daños de mediana consideración en la estructura de las viviendas de un pequeño grupo de trabajadores. La empresa les entregó a ellos cajas con enseres básicos y vajilla. Posteriormente, desarrolló un sistema de préstamos blandos para que los trabajadores pudieran realizar las reparaciones de infraestructura que requirieran sus hogares.

En conjunto con los trabajadores, se realizó una campaña que consistió en recolección de alimentos no perecibles y ropa. Esva realizó un aporte equivalente al que realizaron sus trabajadores. Dichos bienes fueron entregados directamente al Hogar de Cristo para su distribución entre los damnificados del sismo.

Aprendizaje por parte de Esva S.A.

Para toda organización que provee de un servicio fundamental a la población, un evento de la magnitud del ocurrido el 27 de febrero deja lecciones aprendidas y espacios de mejora en su gestión. Esva cuenta entre sus principales aprendizajes, los siguientes:

- Mantener en forma permanente planes de emergencia actualizados, difundidos y ejercitados.
- Elaborar estudios de análisis de vulnerabilidad de su infraestructura, de modo de disponer de instalaciones críticas más seguras y en lo posible respaldadas con instalaciones redundantes.
- Establecer alianzas entre las empresas sanitarias a fin de que exista colaboración entre ellas para proveerse de un mayor número de elementos necesarios en la emergencia (equipos electrógenos, camiones aljibes, tuberías, productos químicos, entre otros).
- Establecer canales formales y directos para coordinar con empresas eléctricas las prioridades de suministro y con los proveedores de combustibles, para tener prioridad de abastecimiento.

- Incorporar dentro de los planes de mantenimiento la elaboración de informes en relación al estado de la infraestructura existente desde el punto de vista estructural y sísmico.
- En el caso de desastres, en que el abastecimiento de agua potable a través de la red está interrumpido, se debe considerar: disponibilidad de camiones aljibes propios o de proveedores externos y de estanques portátiles para ubicar en la vía pública durante la emergencia y llenar periódicamente con los camiones aljibes.

Rotura de la Gran Alimentación de Valparaíso.

La rotura que dejó a su paso 63 damnificados en el sector de Santa Elena y sin suministro de agua potable a 15 mil clientes durante 48 horas, obligó a ESVAL activar un plan de contingencia. A su vez fue la oportunidad para reafirmar aún más la necesidad de mejorar el servicio y desplegar todos los esfuerzos técnicos, operacionales y humanos para continuar avanzando en el plan de renovación de la matriz Gran Alimentadora, una de las principales conducciones de agua potable de Valparaíso. Se trata de una obra de gran envergadura por la topografía de la comuna, que implica una intervención vial planificada en conjunto con las autoridades locales. La emergencia obligó a adelantar la renovación del tramo afectado, que originalmente estaba programada para 2014.

Cómo se enfrentó.

- Corte de emergencia, durante 48 horas. Se dispusieron 42 puntos de entrega de agua y camiones aljibes para la zona.
- Trabajos de limpieza. Cuadrillas de Esvál y de la Municipalidad de Valparaíso despejaron las calles.
- Reparación de la matriz.
- Contención y traslado a hoteles de personas afectadas.
- Catastro de situación social y de viviendas.
- Atención a familias con lesiones o crisis de pánico.
- Compra de artículos de primera necesidad.
- Habilitación de punto de atención en terreno.
- Contención diaria por parte de equipo de asistentes sociales.

- Traslado a centros de vacunación contra Hepatitis.
- Negociación directa de daños.
- Apoyo para obtención de certificados laborales y escolares, para ser presentados por los afectados en sus respectivos lugares de trabajo y educación.
- Apoyo en búsqueda de arriendos provisorios a familias afectadas, coordinación de traslado de sus enseres a bodegas proporcionadas por la sanitaria y mudanzas a costo de la empresa.
- Adelanto en programa de renovación de la Gran Alimentadora.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD AÑO 2017

El reporte preparado por ESVAL S.A constituye a la vez, la séptima Comunicación de Progreso de los diez principios que voluntariamente asumidos en el 2010 con el Pacto Global de las Naciones Unidas, que apuntan a fortalecer los derechos humanos, las normas laborales, velar por la protección del medio ambiente y luchar contra la corrupción.

Para la preparación de los reportes de sostenibilidad, se ha utilizado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), organismo internacional a cargo de la Guía para Elaborar Reportes de Sustentabilidad más difundida y crecientemente utilizada por empresas de todo tipo, tamaño y rubro en el mundo.

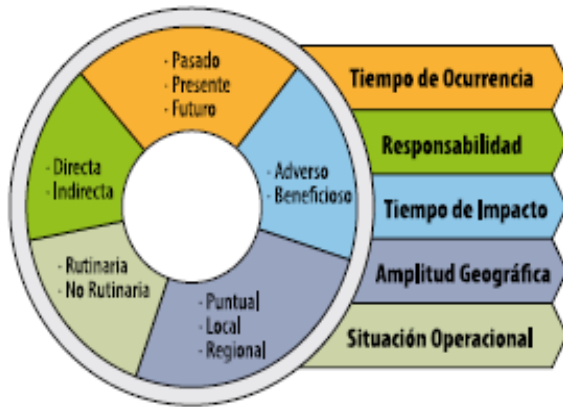
A continuación aspectos destacables en materia ambiental.

POLÍTICA Y GESTIÓN AMBIENTAL

Esvál cuenta con un procedimiento para identificar y evaluar los aspectos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios de la organización, dentro del alcance de su sistema de gestión y sobre los cuales tenga influencia y deba controlar, estableciendo las responsabilidades para su mantención actualizada.

Este procedimiento contempla la identificación de aspectos e impactos ambientales en el alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG), para las instalaciones, procesos, productos, servicios y actividades de la empresa.

Una vez identificados los aspectos ambientales, éstos son clasificados de acuerdo a:



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

La evaluación aplicada a cada aspecto ambiental permite relacionar la probabilidad que se presente en cada aspecto ambiental específico, y la severidad potencial que tendría el

efecto, determinando así aquellos aspectos ambientales que son significativos.

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

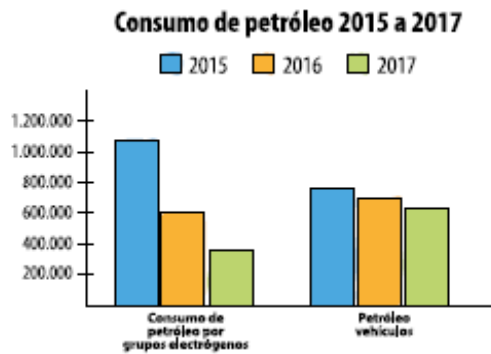
- ✓ Prevenir la contaminación, reduciendo los residuos, reciclándolos y disponiéndolos adecuadamente.
- ✓ Contribuir a la gestión integrada de las cuencas hidrográficas y del borde costero.
- ✓ Privilegiar las mejores prácticas ambientales asociadas a la prestación de servicio.
- ✓ Comprometer a contratistas y proveedores para que su desempeño medioambiental sea coherente con los lineamientos de la Política.

Dichos procesos están certificados bajo la norma ISO 14001:2004

Consumo de Combustibles

El consumo total de petróleo durante el año 2017, fue un 26% menor al del año 2016, que a su vez había experimentado una reducción de un 26,7% en relación al año 2015.

Esto se debe a que, durante 2017, no se utilizaron intensivamente los equipos electrógenos para mantener el servicio en las plantas y poner en funcionamiento los pozos de respaldo, como ocurrió en 2015. Y además, hemos reducido su uso mediante la optimización de convenios con empresas eléctricas.



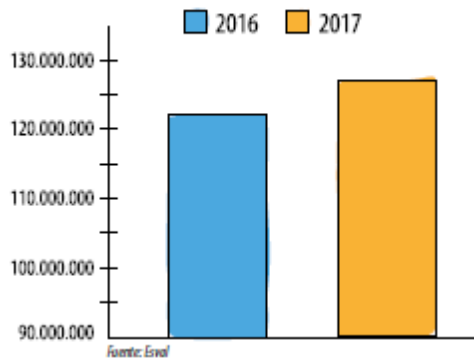
Litros Petróleo/Año	2015	2016	2017	Variación %
Consumo de petróleo por grupos electrógenos	1.061.311	594.748	364.032	-39%
Petróleo vehículos	754.714	736.834	620.367	-15,8%
Total	1.816.025	1.331.582	984.399	

Fuente: Esvial

Electricidad

A pesar de que en 2017, se gestionó el consumo de electricidad a través del control de la demanda en horas punta, mediante la unificación de bases de datos; experimentando un leve aumento del consumo de electricidad de 4,3%, tal como se ilustra en el siguiente gráfico:

Consumo de electricidad 2016 - 2017



Kw/Año	2016	2017	Variación %
Consumo de electricidad	121.842.854	127.083.222	4,3%

Fuente: Esva

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Gases Contaminantes

Se llevaron registros periódicos de las emisiones para darles un tratamiento adecuado y así resolver y mitigar cualquier evento de acuerdo a protocolos implementados en cada una de las plantas.

Gestionaron sustancias contaminantes como el CO₂ y el metano, a través de la mantención periódica de los equipos para asegurar así su óptimo funcionamiento.

Estas sustancias son producidas en plantas y estaciones elevadoras de agua potable y aguas servidas, que usan equipos electrógenos alimentados por petróleo.

Contaminante	Emisiones Esva (Ton/año) 2016	Emisiones Esva (Ton/año) 2017
MP	2,81	1,72
MP10	1,41	0,86
MP2,5	0,34	0,21
CO	8,64	5,29
NOx	40,02	24,49
VOC	3,18	1,94
SOx	2,12	1,30
NH3	0,07	0,04
CO2	1.558,72	954,06

Fuente: Esva

De acuerdo a los nuevos requisitos de la Norma ISO 14.001:2015, implementamos en la planta de agua potable y aguas servidas de Valparaíso una nueva metodología de evaluación de impactos ambientales basada en el riesgo.

Como consecuencia del menor uso de generadores, en 2017 experimentaron una reducción en todas las emisiones de gases contaminantes. Pero la baja más significativa fue en las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) que en 2017 experimentaron una reducción de un 39% respecto a las emitidas en 2016.

RUIDOS

La generación de ruidos es otro de los impactos ambientales que identificaron. Por eso gestionaron anualmente planes de mitigación, no sólo para cumplir con la normativa, sino que para no influir negativamente en la calidad de vida de los clientes y la comunidad.

Teniendo un plan de mediciones periódicas a los sistemas de elevación y a las plantas de tratamiento con equipos generadores y fueron fiscalizados por la autoridad sanitaria a menudo para seguridad de nuestros grupos de interés.

En caso de reclamo de alguna comunidad, se propone y ejecuta un programa de cumplimiento para insonorizar los recintos y se define un plan de seguimiento de ruidos que verifica el correcto funcionamiento de las acciones tomadas.

En términos de control de la contaminación acústica, el programa de vigilancia ambiental se ha desarrollado satisfactoriamente, superando la cantidad de actividades programadas, en un 123%. Para el año 2017 se programó realizar mediciones en 150 recintos y se ejecutaron en 184 recintos, mientras que el año anterior, habían programado mediciones en 150 recintos y se realizaron en 153.

Solo el 17% de las instalaciones analizadas en 2017 presentaban incumplimiento a la norma. Por esta razón, ya se han realizado obras de mitigación acústica en Estación Elevadora de Aguas Servidas (EEAS) Sótero del Río y Estación Elevadora de Aguas Servidas (EEAS) Esmeralda.

CRECIMIENTO

El objetivo central de ESVAL S.A. es la satisfacción de todos sus clientes.

Nos esmeramos por entregar servicios ininterrumpidos y de calidad a través de la gestión sustentable de los recursos contando con el apoyo de nuestros colaboradores, proveedores y contratistas.

Por ello, una de nuestras principales acciones en términos de rentabilidad es la inversión en infraestructura y territorio que nos permita asegurar el suministro de agua potable a nuestros clientes a través de un proceso que no daña el medioambiente.

Resultados financieros

En 2017, sus ingresos crecieron en un 5,1%, obteniendo un resultado de MM\$ 178.136 en comparación a los MM\$169.495 obtenidos en el año 2016.

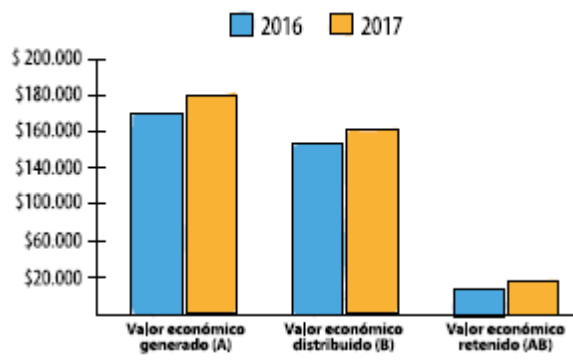
El valor económico retenido aumentó de \$14.014 millones en 2016, a \$16.346 millones en 2017, principalmente debido al aumento de los ingresos operacionales (5,3%), aumento del consumo medio, clientes y tarifa media, tanto para los servicios de agua potable, como alcantarillado. Los gastos operacionales, por otra parte, no experimentaron una variación significativa (0,8%).

Con respecto al resultado no operacional, este disminuyó, pasando de una pérdida de MM\$26.249 en el año 2016 a una de MM\$23.556, principalmente por un menor reajuste de la Unidad de Fomento.

	Millones pesos 2016	Millones pesos 2017
Valor económico generado (A)	\$ 169.495	\$ 178.136
a) Ingresos Operacionales	\$ 169.495	\$ 178.136
Valor económico distribuido (b)	\$ 155.482	\$ 161.790
Gastos operacionales	\$ 101.538	\$ 103.937
Gastos de administración y otros	\$ 75.535	\$ 75.520
Depreciaciones, Amortizaciones	\$26.003	\$ 28.417
Sueldos a trabajadores y beneficios	\$ 18.084	\$ 18.863
Pagos a proveedores de capital	\$ 34.119	\$ 36.412
Accionistas (dividendos)	\$ 17.356	\$ 18.926
Proveedores de Recursos Financieros	\$ 16.763	\$ 17.486
Pagos al Estado (Impuesto a la renta)	\$ 1.740	\$ 2.562
Aportes a la Comunidad	\$ 1	\$ 16
Otros	-	-
Valor económico retenido (A-B)	\$ 14.014	\$ 16.346

Fuente: Enval

Resultados Financieros Esval 2016-2017



ANALISIS POR CATEGORIAS

Cuadro comparativo sobre cómo la empresa Esva S. A. responde a las expectativas adicionales de información, planteadas por los grupos de interés que participaron en el proceso de definición de contenidos proporcionados de los Reportes de Sostenibilidad: Año 2009, 2010, 2011, 2012, 2013

GRUPO DE INTERES	MECANISMO DE COMUNICACIÓN, DIÁLOGO Y/O INVOLUCRAMIENTO
Accionistas y mercado financiero	Memoria financiera anual Estados financieros periódicos Sitio web www.esval.cl
Reguladores y fiscalizadores	Informes periódicos de gestión
Autoridades	Memoria financiera anual Publicaciones periódicas Participación activa con Gobernadores, Alcaldes, Concejales, UNCOs, etc
Clientes	Encuestas de satisfacción Central de atención telefónica de clientes Oficinas comerciales Sitio web www.esval.cl
Comunidad	Campaña Agua Sana, Vida Sana Presentación en Colegios Talleres Educativos Actividades en centro hijos temporeras Actividades Puerta a Puerta Eventos Públicos Programa de Salud Sitio web www.esval.cl
Mundo político y gremial	Participación activa en organizaciones gremiales y regionales Publicaciones periódicas

	Sitio web www.esval.cl
Proveedores	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores críticos Sitio web www.esval.cl
Trabajadores	Procesos negociación colectiva (cada dos años) Evaluación de Desempeño Intranet Publicaciones periódicas Sitio web www.esval.cl
Mundo Estudiantil y Académico	Prácticas estudiantiles, visitas técnicas a instalaciones, memorias de titulación, proyectos de investigación Sitio web www.esval.cl

Nivel de Respuesta:

- L = Logrado
- P.L.= Parcialmente Logrado
- N.L.= No logrado

Reporte Sosten. (Año)	Desempeño Ambiental	Nivel Rpta.	Desempeño Social Responsab. del Producto	Nivel Rpta.	Desempeño Social Prácticas Laborales	Nivel Rpta.	Desempeño Social-Sociedad	Nv. R.	Desempeño Económico	Nivel Rpta.
2009	-Olores en plantas de descontaminación de aguas servidas -Calidad de agua, productos químicos usados y el tratamiento que reciben -Descarga de aguas servidas -Principales impactos medio ambientales	L	-Capacitación a usuarios y dirigentes -Apoyo a clientes morosos con justificación Información sobre subsidios -Manejo ante cortes (programados o no)	P.L	-Información sobre contratistas y sub-contratistas (relación de Esval con ellos, cómo se les capacita, cómo se cuida que realicen bien su trabajo sin impactar el medio ambiente y la comunidad) -Información sobre capacitación y	L	Actividades de apoyo directo e información a las comunidades -Desarrollo de investigaciones en conjunto con universidades -Capacitación en temas de consumo de agua y otros temas -Conocer las relaciones de	P.L	Crecimiento de la Empresa Cómo invierte la Empresa en la región Proyectos desarrollados y sus avances Información sobre tarifas	P.L

					trato a trabajadores		Esva con los diferentes organismos públicos de la región			
2010	Gestión y cantidad de eventos producidos por olores. Gestión frente las emergencias, tanto de alcantarillado como de agua potable.	L	-Control de calidad. -Fluoración del agua.	L	Relación y fiscalización de sus empresas contratistas.	L			Fijación de tarifas y cobro servicio	L
2011	- Escasez hídrica-sequía: qué se ha hecho y cuál es la estrategia de futuro. - Entregar más y mejor información sobre el agua como recurso compartido con otras industrias.	N.L	Calidad del agua: precisar si se va más allá de la norma en lo referido a variables como color, olor y sabor	P.L	Contratistas : Detallar criterios de evaluación, selección y seguimiento de los contratistas.	L			APR: Mejorar información sobre los sistemas de agua potable rural (APR).	L

2012	N.A	Nota: En los años 2012 y 2013 no se efectuaron evaluaciones del impacto de las operaciones en materia de derechos humanos, como tampoco el desempeño de sus socios comerciales, proveedores y contratistas en aspectos relacionados con esta materia. Sin embargo, no hubo registros de quejas relacionadas con incumplimientos en lo relativo a los derechos humanos, ni a situaciones de discriminación.
2013	N.A	

Análisis sobre el comportamiento en materia en función a la Responsabilidad Social Empresarial de Esva S.A correspondiente al periodo 2013.

Instrumento	Prácticas laborales	Medio ambiente	Consumidores	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Gestión
Reporte Sostenibilidad	Desarrollo y Retención de Talentos Sabemos que para retener y atraer talentos a la Compañía debemos capacitarlos y entregarles las herramientas necesarias para su	Certificación Desde el año 2005 Esva S.A. certificó todos sus procesos bajo la norma ISO 14001:2004 (Sistema de Gestión Medioambiental), cuyo sistema de gestión ambiental contempla desde la	Si bien la orientación al cliente es una conducta arraigada en nuestra compañía, creemos que en el camino hacia la excelencia es necesario realizar mayores esfuerzos para ir más allá de sus expectativas.	Las comunidades de las áreas de concesión de Esva y Aguas del Valle son al mismo tiempo clientes y consumidores, por lo que mantener sólidos vínculos con la comunidad organizada es	Ejes Estratégicos Para cumplir los objetivos que nos hemos propuesto agrupamos nuestras acciones en cinco grandes ejes estratégicos, que a su vez consideran diferentes tipos de

<p>desarrollo laboral y personal. En Esval contamos con un Plan de Capacitación de carácter bianual 2012-2013. En el año 2012 alcanzamos 16.885 horas de capacitación y en el año 2013 se agregaron 5.175 horas, lo que hace un total de 22.060 horas para el periodo. Las capacitaciones estuvieron orientadas a las siguientes áreas: Calidad y medio ambiente, Actualización</p>	<p>captación y distribución de agua potable, hasta la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas tratadas, incluyendo los procesos de comercialización y de soporte para la prestación del servicio.</p> <p>Política y Gestión Ambiental</p> <p>El Sistema de Gestión Ambiental de Esval y Aguas del Valle forma parte del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y sus</p>	<p>Convertirnos en la empresa modelo del sector sanitario es una meta posible si logramos atender a las necesidades de nuestros clientes y entregar un servicio de excelencia. Estamos trabajando firmemente en esta línea, buscando destacar por la continuidad del servicio, empatía, confiabilidad, agilidad y cumplimiento de la normativa vigente.</p> <p>Durante el 2013 y en el marco de los cambios estructurales de nuestra compañía,</p>	<p>fundamental para la operación de la Compañía. La gerencia de personas y asuntos corporativos es la responsable de gestionar la relación con la comunidad, a fin de acercar el quehacer de la empresa a la población y fomentar relaciones de confianza.</p> <p>Agua Sana, Vida Sana</p> <p>La Gotita es el personaje que distingue a la Campaña Agua Sana, Vida Sana,</p>	<p>iniciativas, orientadas a fortalecer nuestros procesos, mejorar la calidad del servicio, tener un rol más activo en el desarrollo de nuestras regiones y contar con una cultura que promueva la excelencia y la meritocracia. (Crecimiento, Robustez, Clientes)</p> <p>Objetivos Estratégicos</p> <p>Nuestra nueva estrategia ubica a la sostenibilidad en</p>
---	--	--	---	--

<p>tecnológica, Desarrollo profesional, Desarrollo personal, Seguridad y salud ocupacional</p> <p>El proceso de evaluación de desempeño es una instancia para determinar áreas de mejora en el ejercicio laboral y generar estrategias de desarrollo alineadas a los objetivos organizacionales. Durante el año 2013 se evaluó a todos los trabajadores de las empresas. En enero de</p>	<p>fundamentos se encuentran en la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, de la cual se desprenden los siguientes compromisos ambientales: Prevenir la contaminación, reduciendo la generación de residuos, reciclándolos y disponiéndolos adecuadamente. Contribuir a la gestión integrada de las cuencas</p>	<p>la gerencia comercial pasó a llamarse gerencia de clientes, siendo la responsable de impulsar estándares de excelencia para los clientes. Su labor está vinculada con todos los procesos de la compañía a fin de lograr asegurar el suministro y calidad del agua potable, la recolección de las aguas servidas y su posterior tratamiento</p> <p>Continuidad y Calidad del Servicio</p> <p>Nos esforzamos por satisfacer las demandas de</p>	<p>que partió en la Región de Valparaíso en 2002 y que en 2004 se extendió a la Región de Coquimbo, permitiendo informar de manera lúdica los beneficios para la salud y la importancia del agua potable. Esta campaña contempla una serie de áreas de intervención, tales como educación, salud, puerta a puerta, diálogo y participación con la comunidad, así como</p>	<p>el centro de nuestro negocio. Esto quiere decir que a través de nuestro quehacer buscamos crear valor de manera sostenible. Esta es una meta aún más evidente en nuestro negocio, puesto que el agua es un elemento vital y un recurso crítico para el futuro del planeta. Se ha caracterizado por considerar la participación de miembros del directorio, gerentes,</p>
--	---	---	---	---

<p>2013 a los trabajadores no sindicalizados, en julio a los sindicalizados de Esval.</p> <p>Calidad de Vida Laboral</p> <p>Nuestra Compañía busca fortalecer el vínculo con los trabajadores y sus familias, y contribuir a su bienestar. Es política de la compañía contar con un servicio de bienestar para todos los trabajadores, cuya responsabilidad es la administración de los beneficios.</p>	<p>hidrográficas y del borde costero. Privilegiar el uso de las mejores prácticas ambientales, asociadas a la prestación de servicio. Comprometer gradualmente a contratistas y proveedores para que su desempeño en materia de medio ambiente sea coherente con los lineamientos de la Política. Todos nuestros procesos están certificados bajo la Norma ISO</p>	<p>servicios de nuestros clientes, asegurando la continuidad y calidad del servicio, lo cual además nos permite cultivar una mejor relación con nuestro entorno. Los procedimientos de evaluación, calidad de los productos y servicios de distribución de agua potable y recolección de aguas servidas, se alinean con los estándares definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Compañía, así como a las mantenciones y</p>	<p>intervenciones en situaciones de crisis, entre otras</p> <p>Educación</p> <p>La educación es una de las áreas más reconocidas y valoradas por la comunidad. Se dirige a los alumnos de establecimientos educacionales, principalmente del nivel pre escolar y primer y segundo ciclo básico. A través de una entretenida obra, llena de música y cantos, Las Gotitas enseñan a los niños buenas prácticas de</p>	<p>subgerentes y jefes de área de la Compañía. En total han sido 50 personas representativas de todas las gerencias las que han participado en este proceso, que se realizó bajo estándares internacionales para asegurar la calidad del trabajo. Creemos que esta es la forma para definir nuestras próximas metas y lograr una exitosa implementación, con miras a desarrollar nuestro</p>
--	--	---	--	--

<p>Mejora de las Instalaciones</p> <p>Con el propósito de mejorar los espacios comunes de nuestras instalaciones, de forma que nuestros trabajadores se sientan como en casa, durante 2013 se realizó una encuesta donde se les preguntaba ¿qué era lo que se debía mejorar?</p> <p>La creación de cafetería recibió el 61% de las respuestas, por lo que se remodeló por completo el hall de acceso al edificio</p>	<p>14001:2004, la cual nos permite mejorar nuestro desempeño ambiental.</p> <p>El cumplimiento de los objetivos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental está a cargo de la Gerencia de Operaciones, en lo operativo el responsable es el Jefe de la Unidad de Control de Calidad.</p> <p>Sin embargo, todas las áreas de la Compañía son responsables de las acciones emprendidas, puesto que nuestro servicio está</p>	<p>reparaciones periódicas.</p> <p>En 2013 enfrentamos dos situaciones difíciles, que impidieron la continuidad del servicio: la rotura de la Gran Alimentadora de Valparaíso en Cerro Ramaditas y la acusación en contra de Aguas del Valle de provocar una masiva intoxicación a causa de norovirus.</p> <p>Ambos eventos significaron un gran aprendizaje y demostraron que para la nueva administración es una prioridad la confianza</p>	<p>higiene, los beneficios del consumo de agua, además de comprometerlos a cuidar el medio ambiente y su entorno.</p> <p>Los estudiantes de enseñanza media también son considerados en nuestras actividades, las cuales están orientadas a mostrarles los procesos productivos de la empresa, a través de charlas y visitas guiadas a las instalaciones.</p>	<p>negocio de manera sostenible.</p> <p>Definimos una nueva visión, misión y valores, acordes a los nuevos tiempos.</p> <p>También determinamos nuestros objetivos estratégicos, ejes de acción y proyectos estratégicos para cada una de las nueve gerencias de la Compañía.</p> <p>Gestión de Riesgos</p>
---	--	---	---	--

	<p>corporativo de Esvál y se construyó una moderna cafetería donde nuestros trabajadores pueden hacer un alto en sus actividades y compartir con sus compañeros. Además se habilitó un casino y se modernizaron las salas de reuniones y las dependencias de la gerencia general. Estas mejoras en infraestructura seguirán desarrollándose, tanto en Esvál como Aguas del Valle en los próximos años.</p>	<p>estrechamente ligado a la protección del medio ambiente.</p> <p>Cuidado del Agua</p> <p>Hasta el 2013 desarrollamos el proyecto Hydrus, que nos permitió avanzar permanentemente en el uso eficiente de los recursos y no sólo asegurar la calidad del servicio, sino además reforzar la excelencia operacional de Esvál y Aguas del Valle. En la nueva etapa de la Compañía</p>	<p>de sus clientes. Para el primer caso, se desplegó un plan de contingencia, donde no se escatimaron esfuerzos para reparar el daño causado y se realizó una profunda revisión de los procesos de emergencia y operativos, de lo cual derivaron proyectos estratégicos que se enmarcan en la Nueva Ruta de la Compañía.</p> <p>Estudios de Satisfacción.</p> <p>En el marco de nuestra nueva planificación</p>	<p>A los grupos de adultos mayores, centros de madres y organizaciones sociales, les brindamos talleres educativos, sobre el buen uso de los alcantarillados y los procesos de producción, entre otros temas de su interés. Además, tienen la posibilidad de realizar visitas guiadas a nuestras plantas de producción y tratamiento.</p> <p>Contribución al Desarrollo Regional</p>	<p>En el marco del proceso de planificación estratégica que se inició en 2013, se determinaron nuevos lineamientos y metodologías para la identificación y gestión de riesgos en los procesos de la Compañía. Esto implicó el desarrollo de talleres, donde participaron el Directorio y el equipo ejecutivo, para identificar los riesgos estratégicos de más alto nivel</p>
--	--	--	--	---	---

<p>Principales Beneficios Sociales</p> <p>Uno de los beneficios más valorados por nuestros trabajadores, es la beca de estudios que otorgamos a sus hijos (cargas legales), que cursan estudios de enseñanza superior, universitaria y técnico profesional. En Esvál durante 2013 se incrementó el número de becas, pasando de 32 a 59 en 2013. En tanto, en Aguas del Valle se destinará en el presupuesto de capacitación un monto global anual</p>	<p>buscamos fortalecer aún más los objetivos de eficiencia, a fin de mejorar nuestros procesos y asegurar nuestra sostenibilidad. De acuerdo a la ANDESS, en Chile el nivel de pérdida de agua potable de las empresas sanitarias es de un 33%, cifra que se encuentra dentro de los rangos internacionales. En el caso de Esvál y Aguas del Valle, el nivel de pérdida llega a un 41% y 31%</p>	<p>estratégica, determinamos la necesidad de realizar mediciones más específicas sobre la percepción de nuestros clientes. Es por esta razón que optamos por postergar la encuesta de satisfacción de clientes que desde el 2006 venimos aplicando, con el fin de desarrollar un nuevo estudio de percepción.</p>	<p>El servicio que brindamos es vital para el desarrollo de las regiones de Valparaíso y Coquimbo, ambos territorios con una estructura económica diversificada en la que destacan las actividades industriales mineras, agrícolas y turísticas. El sector turismo no podría desarrollarse sin aguas descontaminadas en mares, ríos y lagos, por lo que la cobertura de un 100% del</p>	<p>ligados al sector sanitario. Posteriormente, se presentaron los riesgos más relevantes asociados a la operación de la Compañía y a sus procesos, acompañados de evaluaciones y planes de mitigación. El Directorio revisó la identificación y valorización de estos riesgos operacionales y los planes de acción asociados para mitigar dichos riesgos.</p>
--	--	---	---	--

<p>para perfeccionamiento por el período de vigencia del convenio colectivo, el que será asignado por el Comité Bipartito de Capacitación, como aporte a aquellos trabajadores que cursen carreras afines con los intereses de la empresa, para un máximo de cinco becas anuales y por un monto de \$481.628 por cada una de ellas.</p> <p>Actividades Recreativas</p>	<p>respectivamente, lo que equivale a un promedio ponderado de un 40%.</p> <p>Durante el 2013 desarrollamos diversas acciones destinadas a reducir la pérdida de agua en el proceso industrial, como el programa de detección de fuga de agua potable en estanques, el cual permitió recuperar 32 l/s, lo cual supera ampliamente la meta que nos pusimos en 2012 de 24 l/s.</p> <p>Sin embargo, tenemos grandes desafíos en esta</p>		<p>tratamiento de aguas servidas en la Región de Valparaíso y de un 97% en la Región de Coquimbo demuestran que la Compañía ha generado un impacto positivo en esa industria y a su vez en la salud y calidad de vida de los habitantes.</p>	<p>El Comité de Auditoría Interna y Financiera es responsable de dar seguimiento a la implementación de estos planes, mediante indicadores para controlar el grado de avance y así asegurarse que el riesgo se mitiga adecuadamente. Además cumple el rol de definir la tolerancia al riesgo de la Compañía, lo cual permite definir el alcance de la mitigación de estos riesgos.</p>
---	---	--	--	--

	<p>Los espacios de convivencia y recreación ocupan un lugar importante en la Compañía, ya que contribuyen a mejorar el clima laboral. Ejemplo de ello son las olimpiadas deportivas de Esva y Aguas del Valle, instancia para distraerse y competir sanamente en diversas disciplinas deportivas, como el tiro al blanco, tenis, básquetbol, voleibol, running, tenis de mesa, natación, juegos de salón, fútbol y ciclismo.</p>	<p>materia, sobre todo en un contexto de escasez hídrica. Por eso, con miras al 2018, trabajaremos en un proyecto destinado a reducir las pérdidas de agua potable en la producción, conducción y redes de distribución de Esva y Aguas del Valle, para llegar a un promedio de 32,5%. El cuidado del agua también es responsabilidad de nuestros clientes y de la comunidad en general. Por ello, las</p>			<p>Una vez que el directorio valide los riesgos operacionales, la gerencia de control de riesgo emitirá mensualmente un informe de avance de los indicadores y levanta las problemáticas, hitos y cambios en la gestión integral de los riesgos. Por su parte, cada gerencia realiza mensualmente el análisis de sus indicadores.</p> <p>Prevención de delitos. Durante 2013 se trabajó en</p>
--	--	--	--	--	---

	<p>También realizamos actividades para celebrar las Fiestas Patrias, la Navidad y la tradicional fiesta de fin de año que a contar del 2013 realizamos en conjunto Esval y Aguas del Valle.</p> <p>Salud y Seguridad Ocupacional</p> <p>Nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional señala como uno de los puntos importantes la prevención de la ocurrencia de lesiones y</p>	<p>actividades que hemos detallado en la sección “Clientes”, van dirigidas a crear conciencia en la importancia del cuidado del vital elemento.</p> <p>Las pérdidas comerciales, principalmente producto de ilícitos, que se realizan a través de arranques clandestinos, intervenciones de medidores y manipulación de grifos, corresponden a pérdidas. Es por esto que en el marco del proyecto</p>			<p>la implementación del Sistema de Prevención de Delitos, de acuerdo a la Ley 20.393, el cual en términos generales considera la definición de políticas que permitan controlar la comisión de los delitos que contempla esta ley (lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero), capacitación de los</p>
--	--	---	--	--	---

	<p>enfermedades de origen laboral, que afecten a nuestros trabajadores.</p> <p>Asimismo, contamos con la certificación OSHAS 18.001:2007 sobre Salud y Seguridad Ocupacional, en ambas empresas.</p> <p>Durante el 2013 en Aguas del Valle nos recertificamos en esta Norma.</p> <p>Relaciones Laborales</p> <p>En Esval y Aguas del Valle respetamos y apoyamos el derecho a la libertad de asociación vigente en</p>	<p>“Reducción de pérdidas”, hemos contemplado realizar acciones específicas para controlar estos delitos, que están tipificados en el Código Penal y en la Ley 18.119.</p> <p>Prevención de la Contaminación</p> <p>Conscientes de las externalidades negativas que pueden generar las emisiones atmosféricas de nuestra operación, nos preocupamos por gestionar nuestro proceso con la mayor eficacia</p>			<p>trabajadores y un sistema de comunicación para que puedan recibirse las denuncias en este aspecto (contacto personal con las jefaturas, contacto telefónico, correo electrónico y línea de denuncias).</p>
--	---	--	--	--	---

	<p>la legislación y sus diferentes manifestaciones. Bajo esta premisa, fomentamos las buenas prácticas, el respeto por los derechos de las personas, la libertad de asociación y organización de los trabajadores y su derecho a no sufrir maltratos, presiones o acoso ilegítimo. Muestra de ello es que contamos con cinco sindicatos, tres pertenecientes a Esval y dos de Aguas del Valle, que a nivel corporativo</p>	<p>para reducir los impactos negativos en la comunidad y el medio ambiente.</p> <p>Emanación de Olores</p> <p>Hemos realizado grandes esfuerzos para mitigar la emisión de olores que se producen principalmente en las plantas de descontaminación de aguas servidas y alcantarillado, producto del proceso de depuración. Entre las acciones realizadas se encuentran los</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>representan al 66% de los trabajadores.</p>	<p>monitoreos periódicos en estaciones elevadoras de aguas servidas, en plantas de tratamiento preliminar y en puntos de la red de colectores de alcantarillado; disposición de sistemas mitigadores para retener o disminuir los gases odoríferos, así como filtros de carbón activo en los ductos de salida de corrientes de extracción de aire y en sistemas de tratamiento de aguas servidas.</p>			
--	--	---	--	--	--

		Además realizamos lavados de redes, seguimientos de descargas de residuos industriales líquidos.			
--	--	--	--	--	--

CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS POR CATEGORÍAS.

Prácticas Laborales	<p>Las prácticas laborales son un elemento constitutivo de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que se extienden más allá de la relación de la organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que la organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad. Las prácticas laborales incluyen las responsabilidades de la organización respecto del trabajo que llevan a cabo otros en su nombre, incluido el trabajo subcontratado.</p> <p>Además de los sueldos, los trabajadores reciben otras compensaciones, como por ejemplo becas de capacitación, y para sus hijos que se encuentran en estudios superiores, actividades recreativas, causando un impacto positivo para la empresa, lo que constituye un elemento esencial en el desarrollo humano, otorgando una mejor calidad de vida gracias a un empleo completo y seguro.</p> <p>Se detectan buenas prácticas laborales, además del hecho de que está certificada en materia de salud y seguridad ocupacional, lo que promueve y mantiene el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, ayudando a prevenir enfermedades provocadas por las condiciones laborales.</p>
Medioambiente	<p>Los aspectos positivos de este factor en materias de responsabilidad social en Esva, es que hay un consenso sobre la necesidad del desarrollo de base sustentable, que procure una mejora en la calidad de vida humana y que tenga en consideración al ecosistema de forma de no afectar la disponibilidad de recursos, ni las condiciones de las generaciones futuras.</p>

	<p>La empresa admite su responsabilidad social al reconocer que tiene obligaciones que exceden del ámbito de mercado, siendo regulado por un marco normativo actualmente (ISO 14.001).</p>
Consumidores	<p>La empresa, entre sus metas principales está el atender las necesidades de sus clientes y el entregar un servicio de calidad por medio de las comunicaciones</p> <p>El construir relaciones de largo plazo, bajo parámetros de transparencia, diálogo permanente y cooperación mutua motiva una empresa socialmente responsable a seguir trabajando en conjunto por el desarrollo de la comunidad y clientela.</p> <p>Se presentaron cambios a nivel estructural, de gerencia comercial paso a ser gerencia de clientes.</p> <p>Se enfrentan a dos situaciones difíciles, que impidieron la continuidad del servicio: la rotura de la Gran Alimentadora de Valparaíso en Cerro Ramaditas y la acusación en contra de Aguas del Valle de provocar una masiva intoxicación a causa de norovirus.</p>
Participación activa y desarrollo de la Comunidad	<p>Esva tiene una relación continua con las comunidades en las que operan. Se basan en la participación activa de la comunidad para contribuir con su desarrollo. La participación activa y el desarrollo de la comunidad son partes integrales del más amplio desarrollo sostenible. La participación activa de la comunidad, ya sea de manera individual a través de asociaciones que buscan aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.</p> <p>Se ayuda a la comunidad a través de participación activa, educación y cultura, salud con tal de optimizar el uso del valioso recurso hídrico.</p>
Gestión	<p>El principal desafío de la empresa Esva en materia de gestión está orientada mejorar la calidad del servicio, tener un rol más activo en la región. Las expectativas sobre sus objetivos estratégicos están en crear valor de manera sostenible, por lo que se enfrentan constantemente a nuevos desafíos siempre considerando la importancia del recurso hídrico.</p>

	<p>La participación de los miembros del directorio, gerentes, jefes de áreas, entre otros, contribuye favorablemente en la definición de las metas y lograr el desarrollo sostenible de la empresa.</p> <p>Se han establecido políticas que permitan controlar la comisión de delitos, ya que este es un riesgo que debe ser controlado por la empresa y Esva define su alcance para mitigar esos riesgos.</p>
--	--

2. DISCUSION DE RESULTADOS

La importancia de la responsabilidad social empresarial hace coincidencia tanto por la teoría como por la información recopilada a través del reporte de sostenibilidad. Las autoras Soledad Teixidó y Reinalina Chavarri que en materia de RSE afirma que lleva implícito conciliar dos vías que antes parecían excluyentes, por parte las empresas deben asegurar un ritmo de producción, generación de riqueza y competitividad y, por la otra considerar los aspectos sociales, culturales y ambientales con el fin de garantizar de manera sostenida en el tiempo su proyecto empresarial. Por su parte (Cortina Adela, 1994) señala que la RSE surge de la comprensión de la empresa como una institución socioeconómica que tiene una responsabilidad moral con la sociedad. (Roitter Mario, 1996) señala que la empresa además de sus contratos económicos establece otros contratos bajo un nuevo concepto de razón social, a través del cual la empresa adquiriría su razón de existencia para el medio social en que se desenvuelve.

Por parte de la empresa, en la Carta del Gerente General obtenida del reporte de sostenibilidad del año 2013, sostiene que el año pasado “iniciamos un profundo proceso de transformación, que tiene a nuestros más de 700 mil clientes en el centro de nuestras preocupaciones. Por eso, tan importante como seguir generando valor para nuestros accionistas, ejecutivos y colaboradores, es hacerlo de forma sustentable, generando valor compartido para nuestros clientes y las comunidades donde estamos insertos”.

“Hoy tenemos una Hoja de Ruta hacia 2018, que hace aún más importante reportar, porque nos permite evaluar, mejorar y corregir el camino hacia ese objetivo, que nos permitirá demostrar nuestro compromiso con las regiones de Valparaíso y Coquimbo, optimizar nuestros servicios y acercarnos a la comunidad y superar las expectativas de nuestros

clientes. Lo que deja en claro que el trabajo va de la mano con mantener la continuidad y calidad del suministro, aún en tiempos de sequía.”

El debate en materia de la Responsabilidad Social Empresarial no ha estado exento de influencias, especialmente de aquellas provenientes de la teoría económica dominante. El pensamiento predominante en los setenta e inicios de los años ochenta liderado por Friedman quien sostiene que la única Responsabilidad Social de la empresa es aumentar sus beneficios y no resolver los problemas sociales. En sus primeras reflexiones planteaba que dicha responsabilidad le corresponde sólo al ciudadano; en caso contrario, se pueden generar monopolios que afectaran la libre competencia, que es la esencia del mercado. En estos planteamientos, las donaciones y obras caritativas son cuestiones individuales y por lo tanto, un directivo no debería confundir sus responsabilidades profesionales con sus responsabilidades como individuo.

Gastón Urmeneta, actual presidente del directorio del Pacto Global Chile (PG), explica que la RS le agrega una utilidad adicional a la empresa debido a que está incorporada en la estrategia de negocios. En este sentido, las iniciativas sociales y ambientales apuntan a generar valor a los pilares estratégicos de la empresa. Por ejemplo, la reducción significativa en el consumo de combustibles fósiles apunta a fortalecer el pilar estratégico de máxima eficiencia, menor impacto ambiental y mayor ahorro financiero”.

En cuanto a la importancia de la Normativa ISO 26.000, radica en que integra la experiencia internacional en responsabilidad social, realizando recomendaciones acerca de la puesta en práctica de los principios de responsabilidad social y, a diferencia de algunos instrumentos, no se dirige exclusivamente a organizaciones empresariales, sino que se extiende a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño, localización o sector de actividad. Por lo que Esva podría seguir todas las recomendaciones de la Norma, ya que sus materias fundamentales son aplicables a todo tipo de organizaciones.

La importancia del Reporte de Sostenibilidad, como instrumento de RSE es que es de uso voluntario, a través del cual se pone en conocimiento público el comportamiento económico-financiero, medioambiental y social de una organización pública o privada, con o sin fines de lucro, de cualquier tamaño y giro. Haciendo de ella una efectiva herramienta de gestión de la Responsabilidad Social. En el ámbito interno permite identificar posibles riesgos ambientales, sociales o económicos a los que el negocio está expuesto y como herramienta de autodiagnóstico para sus procesos internos. En el ámbito externo, su

importancia y utilidad reside en mantener informadas a sus partes interesadas sobre los progresos de la empresa, además de contribuir a la credibilidad, buenas relaciones y creación de canales sólidos de comunicación con estos grupos.

Con la finalidad de velar por la calidad, rigor y utilidad de los reportes, Esvál ha seguido utilizando la Guía de Global Reporting Initiative (GRI), la cual es reconocida como la institución que desarrolla pautas para Reportes de Sostenibilidad de mayor prestigio a nivel internacional. Por lo tanto el reporte está orientado a ofrecer información sobre su gestión de Esvál en sus respectivas áreas de influencia, a fin de facilitar la comparación con la gestión de los años anteriores.

3. CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio acerca de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa recolectora y distribuidora de agua Esvál desde un enfoque medioambiental, por medio del análisis documental de acuerdo a las normativas que rigen en esta materia, se ha llegado a la siguiente conclusión:

Para analizar la RSE desde un enfoque medioambiental se tienen que abordar un enfoque holístico, esto es, se debe abordar las materias fundamentales (Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales, Medioambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores, Participación activa y desarrollo de la comunidad) de un modo integral, esto es, reconocer que todas son igualmente importantes y se interrelacionan entre sí. De este modo, al emprender acciones dirigidas a mejorar un determinado asunto, la organización debería cerciorarse de que no se está afectando negativamente a otro.

Dentro de los beneficios que otorga el seguir un buen modelo de gestión de RSE es que permite asumir los cambios como una oportunidad y no como una amenaza, con lo cual se generan una serie de beneficios, entre ellos:

- La gestión de la reputación al cumplir las expectativas de los grupos de interés
- La gestión de riesgos en el ámbito medio ambiental y de relaciones laborales.
- Reclutamiento de empleados, motivación, retención y atracción de talentos.
- Mejoras en las relaciones con inversores y acceso a capital.

-Aprendizaje e innovación, al generar productos social o ambientalmente beneficiosos.

-Competitividad y posicionamiento en el mercado, al responder a los requerimientos socioambientales de los consumidores.

-Eficiencia operacional, mediante la aplicación de ecoeficiencia, reducción de materias primas y residuos.

En materia de resultados que implica las buenas prácticas para incidir en las áreas claves que abarca la RSE está en disminuir el negativo impacto económico, social y ambiental de sus operaciones, y asumir los cambios como una oportunidad. Esto se refleja en resultados concretos, tales como el reconocimiento de mercado, formación y mejoramiento de sinergias y alianzas, sistematización de buenas prácticas y continuidad en el tiempo y la medición del impacto de sus actividades en los grupos de interés

En el ámbito externo de la RSE, existe el reconocimiento de que las acciones de RSE posibilitan aumentar el valor a la marca y contribuyen a una mayor fidelización del cliente, alcanzando mejores niveles de legitimación de la empresa en la sociedad y así contribuir de una mejor manera con el desarrollo social del país.

Un obstáculo que es común a todas las empresas y que también se presenta en Esval, dice relación con los problemas que ellas tienen para poner en los medios de comunicación los temas que desarrollan en el ámbito de la RSE Externa. Estas empresas tienen poca claridad de cómo revertir la relación que tienen con los medios. Esto porque siempre se generan suspicacias en algunos sectores de la comunidad cuando la empresa desarrolla alguna iniciativa o realiza algún aporte social y este aparece en los medios de comunicación. Es preciso que la empresa revise las modalidades que están utilizando en materias de estrategias comunicacionales al interior y exterior de las empresas.

Respecto de la situación de la empresa con la Normativa ISO 26000, si bien la normativa proporciona orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización, cualquiera sea su tamaño, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición, Esval cumple con las buenas prácticas sociales que están contenidas en dicha normativa originada en el año 2010, adaptando un modelo de gestión que considere políticas, metas y seguimiento en materia de responsabilidad social y desarrollo sustentable en base a estándares internacionales.

A diferencia de otras normas elaboradas por ISO, ésta no opera como norma de gestión por lo que no pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual. Pero la empresa Esvál en la preparación de sus informes de sostenibilidad, se encuentra certificada bajo las normas internacionales: ISO 14001: 2004 (Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo), ISO 9001:2008 (Contiene los requisitos del modelo de gestión) y OHSAS 18001:2007 (Evaluación de Higiene y Seguridad Ocupacional). La adopción de estas normas permite a Esvál optimizar continuamente sus actividades, mediante el seguimiento de las metas definidas, el análisis de datos de sus operaciones y procesos, y el control de sus actividades para evitar la generación de impactos ambientales.

Cabe señalar que para la óptima adopción de estrategias de RSE tanto por parte de Esvál como también de las empresas en cualquier parte del mundo, existe una serie de requisitos básicos que aseguren su implementación exitosa. Requisitos como respeto al derecho sobre la propiedad, confianza, ausencia de corrupción, transparencia, responsabilidad gubernamental, educación, incentivos tributarios para la inversión social privada, equidad distributiva y protección del medio ambiente. Toda materia que está contenida detalladamente en la normativa ISO 26000.

El comportamiento de la empresa Esvál en materia de responsabilidad social es bastante aceptable, dado que la información presentada en el reporte de sustentabilidad tiene el carácter de fiabilidad y credibilidad, ya que los datos han sido evaluados por organismos competentes. La información presentada tiene el carácter de comparabilidad, lo que permite a la empresa Esvál establecer un horizonte de comparabilidad, lo que permite verificar las tendencias en los diversos aspectos reportados.

Un aspecto importante a señalar, en materia a la continuidad y calidad de sus servicios debidos a situaciones que afectaron a esta, como lo fue el terremoto del 27 de Febrero del 2010 y la Rotura de la gran alimentadora de Valparaíso, la empresa reaccionó de manera oportuna con la finalidad de mitigar los riesgos que implica su rubro, en donde no se escatimaron esfuerzos para reparar el daño causado e incluso se encargaron de brindar apoyo y contención a los afectados apenas transcurridas unas pocas horas de la emergencia. Todo esto representó un aprendizaje para la administración de Esvál, con la finalidad de mejorar la calidad de sus servicios

Ahora, si bien la RSE entrega muchas utilidades a la empresa, esto no significa que se trate de donar recursos a quien los necesite. Ya que tienen que estar vinculados al negocio, para que sean realmente sustentables.

BIBLIOGRAFIA.

Libros.

Koontz Harold, Weihrich Heinz, Cannice Mark. ADMINISTRACION "UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL" 13° Edición Año 2008.

Argandoña Antonio, Isea Silva Ricardo, ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES, N° 11 Junio de 2011.

Cortina, A.: "Ética de la empresa, claves para una nueva cultura empresarial" (1994), Editorial Trotta, Madrid, España. Pág. 81

Roitter, M.: "La razón de las empresas. Una investigación sobre los vínculos entre empresa y sociedad en Argentina" (1996), Documento N°115. CEDES, Buenos Aires, pag.3

Páginas Web.

<http://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>

http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2004/sepulveda_r/html/index-frames.html

<http://www.vincular.cl/iso-26000>

<http://www.vincular.cl/reporte-de-sostenibilidad#top>

<http://www.direcon.gob.cl/2013/11/instrumentos-de-responsabilidad-social-empresarial/>

<http://www.portal.esval.cl/>

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>

Archivos.

NCh-ISO 26.000

Memoria Anual Año 2013, Reporte de Sostenibilidad Año 2013

Reporte de Sostenibilidad Año 2017

Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial DIRECON

Noticias.

Emol

<https://www.emol.com/noticias/nacional/2015/01/22/700447/esval.html>

<https://www.emol.com/noticias/nacional/2015/01/24/700670/suministro-de-agua-en-valparaiso.html>

<https://www.emol.com/noticias/nacional/2014/12/12/694292/esval-anuncia-corte-masivo-de-agua-en-valparaiso-por-conexion-de-nueva-matriz-que-mejorara-suministro.html>

<https://www.emol.com/noticias/nacional/2014/12/18/695190/esval-reanudo-servicio-en-valparaiso-tras-corte-programado.html>

<https://www.emol.com/noticias/Nacional/2015/09/23/751074/Rotura-de-colector-de-aguas-servidas-obliga-al-cierre-de-playa-Las-Torpederas-en-Valparaiso.html>

Charlas e Inversión.

<https://www.responsabilidadsocial.cl/noticia/noticias/2018/11/el-cambio-climatico-y-la-satisfaccion-de-los-clientes-son-los-principales-desafios-del-sector-sanitario>

<https://www.regionsostenible.cl/web/esval-emite-primer-bono-verde-y-social-de-largo-plazo-de-la-v-region/>

Reconocimientos.

<https://portal.esval.cl/camara-regional-de-comercio-distingue-a-esval-por-su-gestion-en-rse/>

<http://www.extranoticias.cl/premian-a-esval-por-su-responsabilidad-social-empresarial/>

<https://portal.esval.cl/destacan-a-esval-entre-las-mejores-empresas-en-sustentabilidad-corporativa/>

ANEXOS 1: Noticias

emol Nacional
Santiago: Miércoles 28 de octubre del 2015 | Actualizado 09:48

Noticias Economía Deportes Espectáculos Tendencias Servicios [TV] Fotos

Chile Mundo Tecnología Educación Documentos Multimedia

noticias web amarillas.com ¿QUÉ? ¿DÓNDE?

Emol » Nacional

Esval extiende corte de agua en Valparaíso hasta la madrugada del viernes

El retraso en la reposición del suministro se debe a la complejidad de los trabajos de reparación de la matriz Vizcachas.

Emol

jueves, 22 de enero de 2015 20:07

Twitter 8 G+ 0 Me gusta 5



Equipo de Esval trabajando en el lugar.

Foto: Esval S.A.

SANTIAGO.- El subgerente zonal de Esval S.A., Gastón Placencio, informó esta tarde de jueves que los trabajos de reparación de la matriz Vígía Vizcachas han resultado muy complejos, por lo que se deberá retrasar la hora de reposición del suministro de agua potable hasta la madrugada del viernes en algunos sectores de Valparaíso.

RELACIONADOS +

Intendencia aún no autoriza marcha anunciada por ANEF en apoyo a empleados del Registro Civil

Ministro de Transportes firma carta de intenciones para colaboración en desarrollo especial

Reunión en La Moneda

"La complejidad de los trabajos -debido al difícil acceso, la pendiente que existe en el lugar y cantidad de escombros encontrados- han retrasado las labores de reparación e instalación de la matriz, por lo que se deberá extender plazo de reposición del suministro", explicó.

"Nuestros equipos han estado trabajando ininterrumpidamente para reparar e instalar la tubería. Actualmente estamos en labores de conexión y ensamblaje del nuevo tramo para luego comenzar el llenado de la matriz, proceso que es lento, pues se trata de



SERVICIOS HOGAR
Llévalo en Mesitrini

SODIMAC HOME CENTER
SODIMAC.COM

termina sin soluciones y paro en Registro Civil continúa este miércoles

Corte rechaza recurso de la Nueva Mayoría contra funcionarios del Registro Civil

Casi la mitad de los establecimientos comerciales en Chile fue víctima de un delito en 2015

Ver más [Actualidad nacional](#)




una de las principales conducciones de agua potable del Gran Valparaíso", informó Placencio.

Por otra parte, detalló que se ha reforzado la disposición de estanques estacionarios, con 65 en total, y ampliado de nueve a más de 15 camiones aljibes con el fin de suministrar agua a los 16 mil clientes afectados de sectores de Playa Ancha y zonas altas de los cerros Florida, Cárcel, Yungay, Cordillera y Alegre.

Durante la tarde del miércoles, Esval debió programar un corte de emergencia para reparar una rotura en el ducto Vígía Vizcachas, cuya falla se presume fue por la intervención de terceros.

Placencio afirmó que ya se están recabando todos los antecedentes para evaluar la posibilidad de acciones legales contra los responsables de arrojar escombros y rocas sobre el ducto, lo que generó su rotura.

Finalmente, la empresa recordó que continuarán informando del avance de los trabajos y que ante cualquier duda las personas pueden recurrir al fono servicio 600 600 6060 o recurrir a la cuenta de twitter @esval_chile.

Twitter 8 G+ 0 Me gusta 5   

Emol - Nacional

Restablecen suministro de agua en cerros de Valparaíso tras rotura de matriz

El subgerente Zonal de Esva, Gastón Placencio aseguró que la red está siendo permanentemente monitoreada y que se encuentra funcionando con normalidad y sin filtraciones.

Emol sábado, 24 de enero de 2015 11:21

Twitter 10 G+ 0



Foto: Tomás Fernández, El Mercurio

SANTIAGO.- El suministro de agua en los cerros de Valparaíso afectados por la reparación de rotura de matriz Vija Vizcachas, se encuentra restablecido, informó hoy el subgerente Zonal de Esva, Gastón Placencio.

"La red ya está completamente con agua y el servicio se encuentra repuesto, con algunos inconvenientes puntuales y localizados derivados de la estabilización definitiva del sistema que deberían quedar solucionados durante las próximas horas", explicó el ejecutivo.

RELACIONADOS +

[Intendencia aún no autoriza marcha anunciada por ANEF en apoyo a empleados del Registro Civil](#)

[Ministro de Transportes](#)

[firma carta de intenciones para colaboración en desarrollo especial](#)

[Reunión en La Moneda termina sin soluciones y paro en Registro Civil continúa este miércoles](#)

[Corte rechaza recurso de la Nueva Mayoría contra funcionarios del Registro Civil](#)

[Cae la mitad de los establecimientos comerciales en Chile fue víctima de un delito en 2015](#)

Ver más [Actualidad nacional](#)

Además, explicó que la red está siendo permanentemente monitoreada y que se encuentra funcionando con normalidad y sin filtraciones.

El ejecutivo lamentó los inconvenientes que esta interrupción de suministro y recuperación de la normalidad del servicio ha ocasionado a los vecinos afectados por esta situación de emergencia.

Aseguró también que, como siempre hacen, colaborarán con total transparencia con las autoridades en las fiscalizaciones abiertas por el evento y emprenderán acciones legales contra quien resulte responsable del vertido de escombros que originó la falla.

La tarde del miércoles recién pasado, los sectores de Playa

Ancha y zonas altas de los cerros Florida, Cárcel, Yungay, Cordillera y Alegre sufrieron nuevamente un corte de emergencia para reparar la rotura del ducto.

Twitter 10

Google+ 0

Valparaíso

23 de Enero de 2015 / 15:30 Hrs.

Habitantes de Valparaíso protestaron contra Esvál por corte de agua

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) inició una investigación sumaria para determinar las causas que originaron la falla en el suministro.



Habitantes de Valparaíso protestaron contra Esvál por corte de agua

Ahoranoticias.cl

Me gusta

Compartir

0

Twitter

0

Pese a los plazos anunciados por Esvál, el suministro de agua potable en gran parte de Valparaíso no se restableció anoche ni esta madrugada. Y a esta hora aún hay clientes que no tienen el servicio con normalidad.

Si bien la concesionaria informó que dispuso de **65 estanques fijos emplazados en los sectores afectados, que son abastecidos con 9 camiones aljibes; los clientes no están conformes con el servicio por lo que decidieron salir a las calles a manifestar su rechazo contra la empresa.**

La **Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) inició una investigación sumaria** para determinar las causas que originaron el **corte de agua e hizo un llamado a los afectados a presentar** sus reclamos directamente, en las oficinas de la empresa **ESVAL S.A.** o a través de su teléfono de emergencia **600 600 60 60.**

De igual forma los clientes podrán quejarse en la Oficina Regional de la SISS ubicada en Avda. Francia N°15, Valparaíso o bien comunicarse al teléfono 32-221 9631.

Valparaíso

24 de Enero de 2015 / 11:57 Hrs.

Restablecen suministro de agua en cerros de Valparaíso

Se emprenderán acciones legales contra quienes resulten responsables del vertido de escombros que originó la falla.



Restablecen suministro de agua en cerros de Valparaíso

subir

Ahoranoticias.cl

Me gusta

Compartir

0

Twitter

0

Según informó subgerente Zonal de Esva, Gastón Placencio, el suministro de agua en los cerros de Valparaíso afectados por la reparación de rotura de matriz se encuentra restablecido.

"La red ya está completamente con agua y el servicio se encuentra repuesto, con algunos inconvenientes puntuales y localizados derivados de la estabilización definitiva del sistema", explicó Placencio.

Además, agregó que la red está siendo permanentemente monitoreada, y se encuentra funcionando con normalidad.

Asimismo lamentó los inconvenientes y aseguró que emprenderán acciones legales contra quienes resulten responsables del vertido de escombros que originó la falla.

Ante cualquier duda los vecinos puede contactarse al fono servicio 600 600 60 60 o recurrir a la cuenta de twitter @esval_chile.



Seguir

Informamos que el suministro ya está restablecido en sectores afectados. Seguimos monitoreando casos puntuales con demora en la reposición

11:30 - 24 ene 2015

8

2

Emol » Nacional

Esva anuncia corte masivo de agua en Valparaíso por conexión de matriz que mejorará suministro

La empresa explica que para la conexión de esta matriz será necesario interrumpir el suministro, desde el 17 al 18 de diciembre, en el sector que abarca desde el Cerro Polanco hasta Playa Ancha y desde avenida Alemania hasta el pie del cerro.

Emol

viernes, 12 de diciembre de 2014 13:53

Twitter 10 G+ 0



Foto: Tomás Fernández, El Mercurio

SANTIAGO.- La empresa Esva anunció esta mañana que realizará un corte masivo de agua potable en Valparaíso, debido a la entrada en funcionamiento de un nuevo tramo de 2,5 kilómetros de tuberías que ayudarán a mejorar el suministro del vital elemento.

La interrupción se llevará a cabo desde el miércoles 17 hasta el jueves 18 de diciembre.

RELACIONADOS +

Intendencia aún no autoriza marcha anunciada por ANEF en apoyo a empleados del Registro Civil

Ministro de Transportes firma carta de intenciones para colaboración en

Así lo explicó la propia empresa con un comunicado subido a su página web. "Tras un año de trabajo, estamos finalizando una importante etapa en el mejoramiento del sistema de distribución de agua potable desde la ciudad de Valparaíso, con la puesta en funcionamiento de un nuevo tramo de 2,5 kilómetros de la Gran Alimentadora".

desarrollo especial

Reunión en La Moneda termina sin soluciones y paro en Registro Civil continúa este miércoles

Corte rechaza recurso de la Nueva Mayoría contra funcionarios del Registro Civil

Casi la mitad de los establecimientos comerciales en Chile fue víctima de un delito en 2015

Ver más [Actualidad nacional](#)

Se añade que "estas obras que implicaron una inversión de 2.800 millones, permitirán mejorar el servicio que día a día entregamos a miles de hogares de la ciudad, asegurando así la continuidad del servicio".

Finalmente, la empresa explica "que para la conexión de esta matriz, será necesario interrumpir el suministro de agua potable en el sector que abarca desde el sector medio del Cerro Polanco hasta Playa Ancha y desde la Avenida Alemania hasta el pie del cerro".

Twitter

10

G+

0



Emol » Nacional

Empresa Esva reanudó servicio de agua potable en Valparaíso tras corte programado

Cincuenta mil personas se vieron afectadas por la medida tomada por la puesta en marcha de una nueva matriz.

Emol

jueves, 18 de diciembre de 2014 12:45

Twitter 13 G+ 0 Me gusta 1



Foto: Tomás Fernández, El Mercurio

SANTIAGO.- El suministro de agua potable que afectó a algunas zonas de Valparaíso volvió a restablecerse durante la madrugada y ya funciona casi con completa normalidad.

De esta forma llegó a su fin el corte programado con anterioridad, no obstante la empresa Esva detalló que debido al avance de sedimentos por la puesta en marcha de la nueva matriz se provocaron roturas en algunos sectores.

Actualmente, el cerro Cordillera y el sector de Playa Ancha se mantienen sin servicio, por lo que Esva tiene a sus equipos trabajando para reponer el servicio durante la jornada.

Cincuenta mil personas estuvieron sin servicio durante el corte iniciado a las 02:00 horas del miércoles y que duró dos horas menos que lo presupuestado.

RELACIONADOS +

Intendencia aún no autoriza marcha anunciada por ANEF en apoyo a empleados del Registro Civil

Ministro de Transportes firma carta de intenciones para colaboración en desarrollo especial



Emol » Nacional

Rotura de colector de aguas servidas obliga al cierre de playa Las Torpederas en Valparaíso

La autoridad local abrió una investigación producto de esta anomalía. Además, está revisando si el balneario resultó contaminado.

Emol

mércoles, 23 de septiembre de 2015 1:40

Twitter 11 G+ 0 Me gusta 1

SANTIAGO.- Una rotura de colector de aguas servidas obligó este martes al cierre de playa Las Torpederas en Valparaíso.

La Capitanía de Puerto tomó la determinación debido a la avería en el colector de aguas servidas "Atamirano".

En el lugar, una empresa contratista de Esval realizaba trabajos en el lugar, según informó radio Bío-Bío.

La autoridad local abrió una investigación producto de esta anomalía. Además, está revisando si la playa resultó contaminada.

RELACIONADOS

- Intendencia aún no autoriza marcha anunciada por ANEF en apoyo a empleados del Registro Civil
- Ministro de Transportes firma carta de intenciones para colaboración en desarrollo especial
- Reunión en La Moneda termina sin soluciones y paro en Registro Civil

continúa este
miércoles

Corte rechaza recurso
de la Nueva Mayoría
contra funcionarios del
Registro Civil

Casi la mitad de los
establecimientos
comerciales en Chile
fue víctima de un
delito en 2015

El derrame se dio tras dos roturas,
tras lo cual equipos de Esvál
comenzaron a extraer el agua
servida que quedó en la zona.

Se investigan las razones del caso y
no se descarta que la fisura se haya
producido debido a los fuertes
sismos de los últimos días.

Regiones

25 de Septiembre de 2015 / 01:18 Hrs.

Anuncian corte de agua en Valparaíso para este fin de semana

La interrupción del suministro iniciará a las 05:00 horas del sábado y se extenderá hasta las 07:00 horas del domingo 27.



Anuncian corte de agua en Valparaíso para este fin de semana

Ahoranoticias.cl

Me gusta Compartir 10 Twitter 9

La empresa Esvál anunció que este fin de semana se realizará una interrupción del suministro de agua potable en Valparaíso, debido a trabajos que se realizan en colector de aguas lluvias.

El corte se extenderá por 26 horas y se iniciará a las 05:00 horas del sábado, finalizando a las 07:00 horas del domingo 27.

La medida abarcará al perímetro conformado por avenidas Argentina, Errázuriz y calles a pie de cerro (como Colón, Hontaneda, Condell, Praf y Bustamante, entre otras), llegando hasta el sector de plaza Aduana, además de un tramo de avenida España, entre Portales y Muelle Barón. En total, serán alrededor de 8 mil clientes afectados.

"Hemos dispuesto una serie de medidas de mitigación, que consideran la instalación de 41 estanques estacionarios, ubicados en puntos estratégicos de la comuna. A esto se suman diez camiones aljibe y 5 hidropacks, que se destinarán a centros de salud de la zona de corte", explicó el subgerente zonal de Esvál, Hernán Berrios.

El cambio climático y la satisfacción de los clientes son los principales desafíos del sector sanitario

Autor: Responsabilidad Social , 7 de noviembre de 2018

Compartir:   



Expertos se reunieron en inédito seminario realizado por Esval y la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Una decena de **destacados expositores** se reunieron en el Salón de Honor de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV), en el marco del **primer Seminario “Desafíos del sector sanitario en Chile”**, encuentro inédito de la industria a nivel nacional realizado en la ciudad puerto.

Al inaugurar el seminario, el superintendente de Servicios Sanitarios (SISS), **Ronaldo Bruna**, detalló las **metas que se han trazado para 2030**, entre las que se cuentan **mejoras en materia de participación y transparencia**

ciudadana, institucionalidad y cambio climático.

“La industria sanitaria está girando su foco desde una lógica de **gestión de infraestructura** a una que tiene que ver con **satisfacción y percepción del cliente**. Hoy, el cumplimiento operativo es el ‘desde’ y el desafío es cómo cumplir con los usuarios. Las empresas sanitarias están corriendo para eso”, afirmó.

En la misma línea, el gerente general de Esva, **José Luis Murillo**, puso énfasis en el trabajo que está realizando la sanitaria para **enfrentar de mejor modo el cambio climático y la sequía** que sigue azotando a la **región de Valparaíso** y, al mismo tiempo, entregar un mejor servicio a sus clientes y continuar ampliando el acceso al agua potable. “Tenemos que ser capaces de seguir entregando el servicio aún en este escenario adverso, pero también queremos ir más allá: nuestro foco está en poder adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes porque sabemos que el agua es parte del día a día y esencial para la vida”, afirmó.

A la luz de la experiencia internacional, en tanto, el director académico del Foro de la Economía del Agua (Universidad de Alcalá) y director del Departamento de Economía del Agua (Instituto Madrileño de Estudios Avanzados), **Gonzalo Delacámara**, destacó el **estándar de la industria sanitaria en Chile respecto a América Latina y también a nivel mundial**.

“Desde mi punto de vista, **Chile está en una posición privilegiada para abordar los desafíos actuales** para las sanitarias: mejora en la calidad del servicio y en la percepción de éste; incorporación a la digitalización, fenómeno del que no podemos quedar atrás; y -quizás el mayor de todos- el cambio climático, que exige una gobernanza que integre a todos los sectores”, dijo Delacámara.

Entre los expositores también participó el jefe de Gabinete del Ministerio de Obras Públicas, **Francisco López**, quien expuso sobre políticas públicas y gestión de servicios sanitarios. “**El escenario ha cambiado** y hoy enfrentamos otros desafíos: el cambio climático, nuevos retos en la supervisión del sector, una mayor sofisticación de las concesionarias y el empoderamiento ciudadano”, afirmó.

Cerca de 200 asistentes participaron de este inédito seminario, que contó con el apoyo de la Asociación Nacional de Empresas Sanitarias (Andess). Además, Esva continúa realizando a lo largo de la Región de Valparaíso una serie de conversatorios sobre el impacto del cambio climático y la sequía en la producción del agua potable.

[Noticias](#) - Esvál emite primer 'Bono Verde y Social de Largo Plazo' de la V Región



Esvál emite primer 'Bono Verde y Social de Largo Plazo' de la V Región

La sanitaria colocó US\$ 61 millones en la Bolsa de Comercio de Santiago, cuyas ganancias serán destinadas a disminuir la escasez hídrica, aumentar la eficiencia energética y construir infraestructura sostenible.

Con el objetivo de financiar iniciativas que tengan un impacto positivo en el medioambiente de la zona, Esvál se transformó en la primera empresa regional en emitir un 'Bono Verde y Social de Largo Plazo', iniciativa bursátil que busca destinar las ganancias sólo para proyectos sociales. La sanitaria realizó una colocación de US\$ 61 millones a fin de incrementar los recursos para producir más agua potable, mejorar su eficiencia energética e implementar infraestructura resiliente, un tipo de construcción que mediante tecnologías y procesos industriales limpios permite que las ciudades y sus habitantes sean más resistentes al Cambio Climático

Leer también: [Buscan transformar aguas residuales en nuevas fuentes de recurso hídrico](#)

Leer también: [Crisis hídrica: 58 pozos de agua refuerzan riego y consumo de la zona](#)

Con las ganancias que Esvál obtenga de su 'Bono Verde y Social de Largo Plazo', se financiarán parte de las inversiones de 2019 que contemplan alrededor de US\$ 96 millones, cifra que esperan mantener entre 2020 y 2025 para incrementar su inversión medioambiental a largo plazo.

La colocación de los US\$ 61 millones de Esvál en la Bolsa de Valores de Santiago tienen un plazo de 25 años en modalidad bullet, que permitirá que la sanitaria reciba periódicamente los intereses generados por el depósito. Además, en su primer día de comercialización el 'Bono Verde y Social de Largo Plazo' de Esvál logró un alto interés en el mercado bursátil, triplicando el monto inicialmente ofertado.

19 Enero 2019



Partners




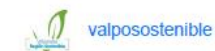
Papel Digital



Resultados Encuestas

- [Vivienda](#)
- [Tercera Edad](#)
- [Discapacidad](#)
- [Sismos](#)
- [Equidad de Género](#)
- [Salud](#)
- [Infancia](#)
- [Educación](#)
- [Inmigración](#)

 @valposostenible



NACIONALES

17 DE DICIEMBRE DE 2016 | 17:30 PM

Premian a Esva por su Responsabilidad Social Empresarial

Esva ha liderado y apoyado 1.264 acciones comunitarias durante este año, entre las que se incluyen actividades educativas en jardines y escuelas, talleres de uso responsable del agua, visitas guiadas y eventos deportivos, entre otras.

“Estas acciones han permitido vincularnos con un total de 148.433 personas de diferentes ciudades a la fecha, en un trabajo que estamos desarrollando hace más de trece años y con el que buscamos consolidar una relación directa con nuestros vecinos, fortaleciendo nuestra responsabilidad social empresarial”, destacó el gerente de Asuntos Corporativos de Esva, Jaime Henríquez.

Fuente: ExtraNoticias.cl

El ejecutivo agregó que “se trata de una tarea que hacemos con mucha dedicación y cariño. Cada año aumentamos el número de contactos con la comunidad y la cantidad de público beneficiado con estas acciones, porque estamos convencidos de que el capital más importante son las personas y su bienestar”.

Cámara Regional de Comercio distingue a Esva por su gestión en RSE

- *La sanitaria obtuvo el Premio Responsabilidad Social Empresarial 2016 en reconocimiento a las acciones realizadas con la comunidad y sus trabajadores.*
- *Dentro de las iniciativas de Esva que fueron destacadas, estuvo el programa de Capacitación en Instalaciones Sanitarias para Mujeres.*



Valparaíso, 25 de octubre de 2016.- Como una manera de distinguir el fuerte compromiso de Esva con la comunidad y sus trabajadores, la Cámara Regional de Comercio de Valparaíso (CRCP) galardonó a la sanitaria Esva con el Premio Responsabilidad Social Empresarial 2016, en su octava versión.

“Estamos convencidos de que en las personas es donde está el mayor capital y donde como empresa podemos hacer nuestro aporte para un mejor futuro. En ese sentido, hace ya más de trece años que desarrollamos el Programa Agua Sana, que tiene como emblema a nuestra Gotita, y que nos ha permitido consolidar una relación directa con nuestros vecinos y fortalecer nuestra responsabilidad social empresarial, que es un tema que está en el ADN de nuestra compañía”, señaló el gerente general de Esva, José Luis Murillo.

En tanto, la gerente general de CRCP, Marcela Pastenes, explicó que “nuestro Directorio entregó este premio a Esva por su aporte a la sociedad como contribuyente en materias tan importantes como la transparencia, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo social, así como el mayor alcance regional de sus políticas”.

Pastenes agregó que “felicitemos a Esva por su gran trabajo y los invitamos a continuar con la implementación de estas nobles iniciativas, ya que creemos que sus políticas institucionales y su plan de acción, son el objetivo al cual debiesen apuntar las compañías que constituyen el empresariado regional, además de reflejar un decidido compromiso y excelente ejemplo del aporte del sector privado al desarrollo sustentable de la Región de Valparaíso”

Dentro de las iniciativas de Esva que fueron destacadas para la obtención del Premio RSE 2016, estuvo el programa de Capacitación en Instalaciones Sanitarias para Mujeres, que permitió certificar a la primera generación de 17 mujeres gáster en la región, dos de las cuales se encuentran realizando su práctica laboral en la empresa.

A lo anterior se suman las acciones directas de vínculo con la comunidad, como talleres de uso responsable del agua; visitas guiadas a plantas de producción y tratamiento; presentaciones de la obra de teatro “Las Maravillas

del Agua”; y el apoyo a eventos recreativos y sociales, entre otras, que permitieron a Esvál vincularse con 185 mil personas, en 1.436 actividades.

Finalmente, en el ámbito interno, se destacó la implementación del programa “Somos”, propuesta de valor transversal que se basa en los ejes de Más Tiempo, Más Calidad de Vida y Más Desarrollo, con iniciativas destinadas al cuidado y bienestar de los trabajadores de la empresa.



Fono Servicio: 600 600 60 60

24 horas al día / 7 días a la semana.

ESVAL S.A.

Cochrane N° 751, Valparaíso. Teléfono (32) 2209 000 . Fax: (32) 2209 502
email: infoesval@esval.cl

ANEXO 2. EsvaI.

portal.esval.d/quienes-somos/

Acceso a Oficina Virtual
 RUT
 (Ej: 13459330-1)
 Olvidó su clave | Registrarse **Ingresar**

Oficina Virtual Comunidad y RSE **Quiénes Somos** Proveedores Laboratorio Aguas del Valle Conducta Ética


ESVAL > Quiénes Somos

Quiénes Somos

En EsvaI somos en torno a 1.600 personas que trabajamos unidas en nuestra pasión por el agua y el cuidado del medio ambiente.

Operamos 24 horas al día, siete días a la semana, porque sabemos que dos millones de personas, en las provincias de Valparaíso, Petorca, San Antonio, San Felipe y Los Andes, confían en nosotros para extraer, purificar y llevarles agua potable de alta calidad, además de recolectar y descontaminar las aguas servidas de su hogar.

Nuestro trabajo parece sencillo y muchas veces se da por sentado. Sin embargo, este servicio es realmente una profesión que requiere **experiencia, innovación, perseverancia** y un compromiso permanente con el desarrollo sustentable de nuestra región, sus habitantes y la sociedad en su conjunto. En EsvaI no sólo lo creemos, lo llevamos a la práctica. Todos los días. **Contigo en cada gota.**



Historia
 Misión, Visión y Valores
 Gobierno Corporativo
 Información General
 Sis / Andes
 Certificaciones
 Filial Aguas el Valle

Fono Servicio: 600 600 60 60
 24 horas al día / 7 días a la semana.


ESVAL S.A.
 Codreane N° 751, Valparaíso. Teléfono (32) 2209 000 - Fax: (32) 2209 502
 email: infoesval@esval.cl

portal.esval.d/comunidad/


ESVAL > Comunidad y RSE

Comunidad y RSE


Las acciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial, nuestra vinculación con la comunidad y el permanente intercambio de ideas y opiniones, constituyen un aspecto central de nuestro quehacer. Lo anterior nos ha permitido acercarnos a nuestros clientes, realizar mejoras constantes en la prestación de servicios, entregar información de interés para nuestros principales públicos de interés y recibir de ellos sus inquietudes, generando una relación transparente y de confianza.




Programa al día con EsvaI
 Hemos diseñado el Programa Al Día con EsvaI para apoyar a nuestros clientes de servicios recolectores que han tenido problemas para cancelar su cuota de agua potable.




Campaña Agua Sana, Vida Sana
 Nuestra campaña Agua Sana ha estado presente en todos los territorios de la Región de Valparaíso, informando sobre los beneficios para la salud y la importancia del agua potable.




Subsidio Agua Potable
 Acércate a la Municipalidad de tu Comuna u a la Oficina Comercial más cercana de EsvaI y tené el formulario "Solicitud de Subsidio".




Salud y Medio Ambiente
 Trabajamos para cuidar tu salud y el entorno que nos rodea, y tu bienestar lo hacemos para respetar el patrimonio de las futuras generaciones, con la entrega de un servicio de primer nivel.




Cultura, entretenimiento y vida sana
 La promoción y participación en diversas actividades recreativas, deportivas y culturales, contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población, así como las pilares de nuestra política de RSE.



Reporte de Sostenibilidad
 El vínculo con la comunidad y la Responsabilidad Social Empresarial son esenciales en nuestro quehacer. En este reporte anual medimos e informamos nuestro desempeño económico, social y ambiental.



Encuesta Reporte de Sostenibilidad
 Invitamos a opinar su opinión, con la finalidad de ayudarnos a mejorar nuestro actual reporte de sostenibilidad.



Newsletter
 Comprometidos con la vida y nuestra comunidad
 Lee más



PRINCIPALES EJECUTIVOS

1 GERENTE GENERAL

JOSÉ LUIS MURILLO COLLADO
21.133.842-3, Licenciado en Ciencias Económicas

2 GERENTE DE PLANIFICACIÓN

FRANCISCO OTTONE VIGORENA
7.523.281-0, Ingeniero Civil

3 GERENTE DE INGENIERÍA

EDUARDO RUIZ DE TEMIÑO BRAVO
48.169.241-5, (Rut Provisorio)
Ingeniero Caminos, Canales y Puertos

4 GERENTE LEGAL

DOMINGO TAPIA NAVARRO
6.645.077-5, Abogado

5 GERENTE DE PERSONAS Y ASUNTOS CORPORATIVOS

JAIME HENRIQUEZ FERNANDEZ
13.681.230-0 Ingeniero Comercial

6 GERENTE DE OPERACIONES

JOSÉ LUIS ARRAÑO URZÚA
10.506.180-3, Ingeniero en Minas

7 GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

NICOLÁS NAVARRETE HEDERRA
11.947.222-9, Ingeniero Civil de Industrias

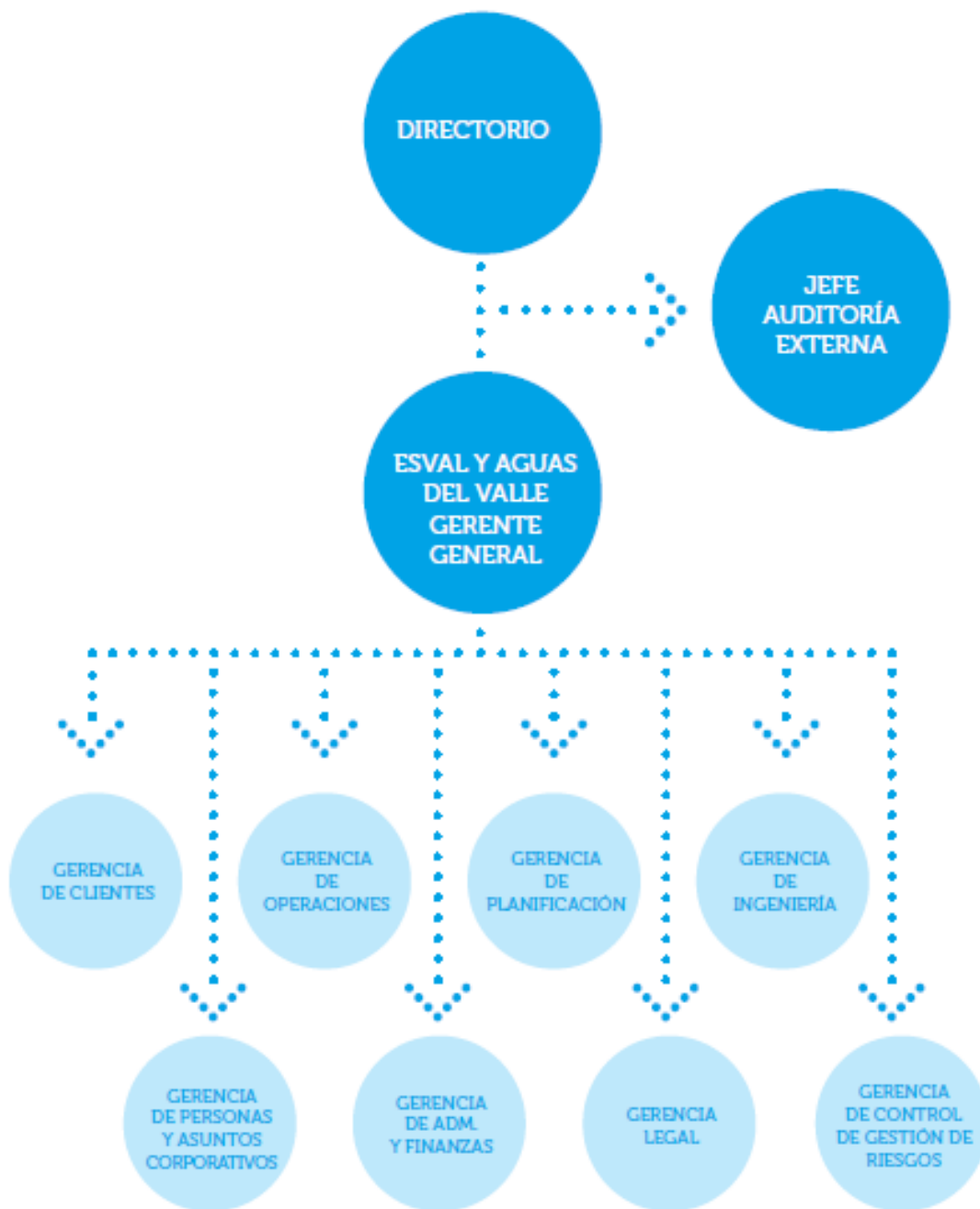
8 GERENTE CLIENTES

CRISTIAN VERGARA CASTILLO
12.803.336-k Ingeniero Comercial

9 GERENTE GESTIÓN Y RIESGOS

SANTIAGO FREDÉS ECHEVERRÍA
12.462.702-8 Ingeniero Civil Industrial

ORGANIGRAMA



Salud y Medio Ambiente

Reporte de Sostenibilidad
Reportes de Sostenibilidad
 Anteriores
 Cultura, Entretención y Vida Sana
 Salud y Medio Ambiente
 Programa Al Día con Esval
 Talleres
 Encuentros con Dirigentes
 Charla y Talleres
 Campaña Agua Sana, Vida Sana
 Subsidio Agua Potable
 Newsletter

Nuestro principal compromiso es con nuestros clientes y, por extensión, con la comunidad de la Región de Valparaíso, con el fin de proporcionar una mejor calidad de vida y un medio ambiente que permita el desarrollo sustentable.

Es por ello que hemos impulsado obras de infraestructura sanitaria de primer nivel, las que nos han permitido entregar a la comunidad agua potable de alta calidad, además de descontaminar el 100% de las aguas servidas de la Región de Valparaíso, convirtiéndola en la primera del país en lograr este objetivo.

Descontaminación de las aguas



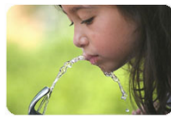
Con la puesta en marcha del emisario en San Antonio en 2006, completamos la descontaminación de las playas y ríos de la Región de Valparaíso. Este hito ubica a Chile como país pionero en solucionar los temas sanitarios y permite a nuestra región contar con infraestructura sanitaria de punta, al nivel de los países desarrollados.

Esto permite garantizar no sólo la protección del medio ambiente, sino también asegurar el desarrollo económico y contribuir al desarrollo social, a mejorar la calidad de vida y salud de las personas.

De hecho, un estudio epidemiológico de 2002 concluyó que se produjo una caída en los índices de Hepatitis A, Tifus y Paratífus, como resultado de la operación del sistema de descontaminación del Gran Valparaíso, ubicado en el sector de Loma Larga. Además, el Estero Marga Marga, considerado el principal cuerpo de aguas urbano de Viña del Mar, restauró su hábitat lo que permitió el renacer de su flora y fauna.

A su vez, la descontaminación de las aguas ha permitido la recuperación de la agricultura, el crecimiento y desarrollo del turismo, del sector habitacional e inmobiliario entre otros.

Beber agua es vida



El agua es un recurso natural esencial para el desarrollo de nuestra vida. Es tan vital como el aire que respiramos.

La limpieza del agua es fundamental para los animales, la naturaleza y el medio ambiente en general.

Asimismo, la utilización del agua potable en la limpieza de los alimentos, como frutas y verduras, disminuye la presencia de bacterias y microorganismos en los productos que consumimos diariamente, reduciendo los riesgos de contraer enfermedades.

Sistema de gestión ambiental



Porque sabemos que debemos asegurar la calidad en la prestación del servicio a nuestros clientes y la seguridad y salud ocupacional de nuestros trabajadores, somos la primera sanitaria del país en disponer de un Sistema Integrado de Gestión.

Por ello la compañía se encuentra certificada bajo las normas internacionales: ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

La adopción de estas normas nos permite optimizar continuamente nuestras actividades, mediante el seguimiento de las metas definidas, el análisis de datos de sus operaciones y procesos, y el control de nuestras actividades para evitar la generación de impactos ambientales.

Programas ambientales



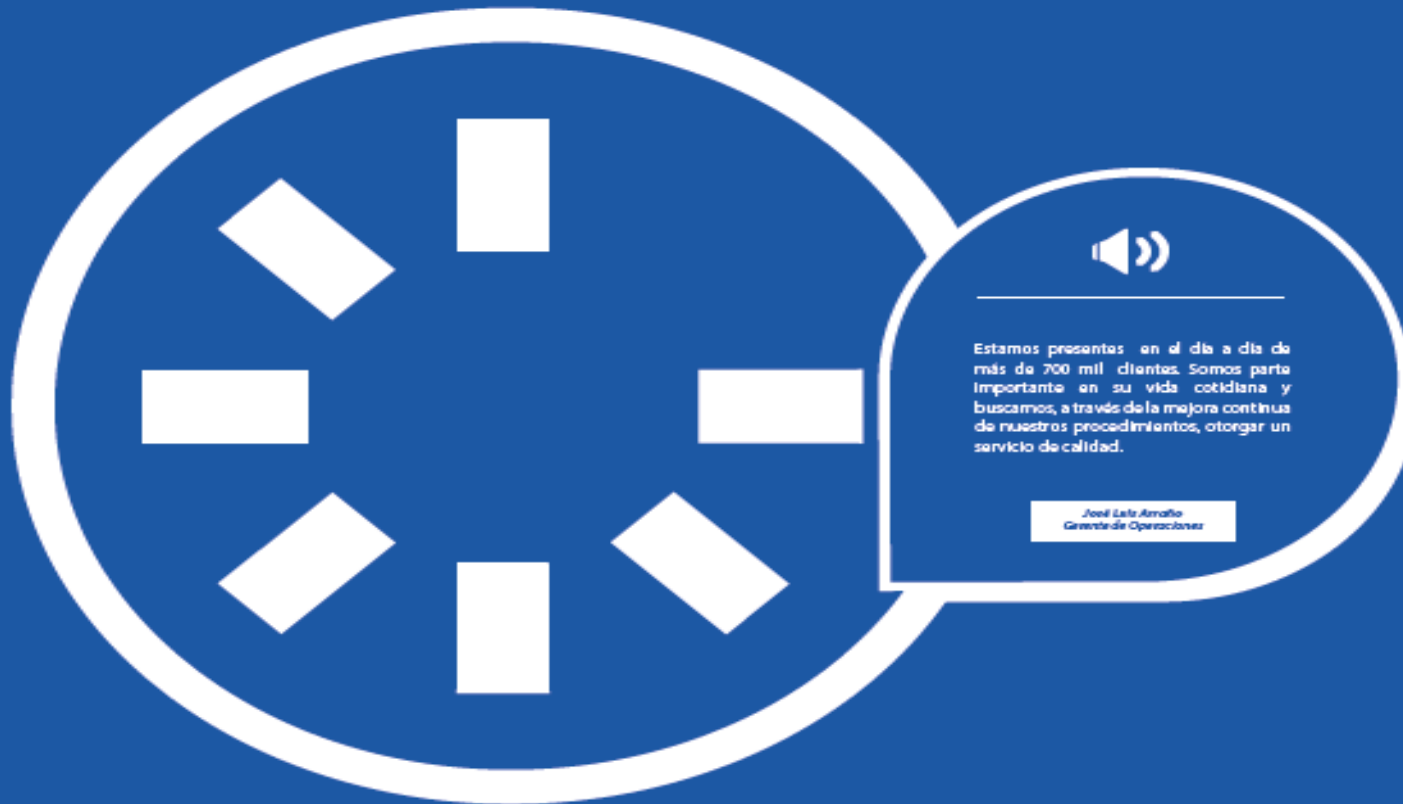
Teniendo en cuenta que la mejor estrategia ambiental de una empresa es el desarrollo de gestión ambiental con objetivos y principios ambientales a su medida, en ESVAL, definí como marco de acción sus objetivos y metas ambientales que se materializan a través de programas ambientales.

Estos, contemplan indicadores ambientales adecuados a nuestras necesidades, para medir nuestra actuación ambiental, plazos de cumplimiento, recursos y responsables asignados para su logro.

Nuestros objetivos ambientales tienen como propósito central contribuir a la gestión integrada de las cuencas hidrográficas y del borde costero; y al desarrollo sustentable de la Región de Valparaíso, mejorando por esta vía la calidad de vida de la población. Para ello se trabaja en programas ambientales que contemplan actividades en las siguientes áreas:

- Mejorar la calidad de vida de la población a través del aumento de los servicios prestados por Esval.
- Utilizar las mejores tecnologías y materiales disponibles, económicamente viables, para la prestación de nuestros servicios.
- Incentivar a proveedores y contratistas a adoptar los lineamientos de nuestra política ambiental.
- Participar activamente en las instancias de tipo medioambiental a nivel nacional y en particular de la Región de Valparaíso, para contribuir con la gestión ambiental de las cuencas de los ríos y el borde costero de la región.

NUESTROS PROCESOS



Estamos presentes en el día a día de más de 700 mil clientes. Somos parte importante en su vida cotidiana y buscamos, a través de la mejora continua de nuestros procedimientos, otorgar un servicio de calidad.

Joel Luis Arnallo
Gerente de Operaciones

NUESTROS PROCESOS



La cadena de valor de Esvial y Aguas del Valle está constituida por procesos estratégicos, de negocios, de soporte operacional, de apoyo y de control.

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), que proporciona una estructura de gestión que integra los aspectos comunes de los sistemas individuales, permitiéndonos realizar una gestión transversal en materias sensibles para el negocio, nuestros trabajadores y demás grupos de interés, asegurando la eficiencia y calidad de los servicios prestados.

De esta manera, logramos desempeñar nuestra labor, como es la producción de agua potable y descontaminación de las aguas servidas, procurando crear valor de manera sostenible. Esto implica una serie de procesos, que los agrupamos en tres fases, que se describen a continuación.

FASE 1

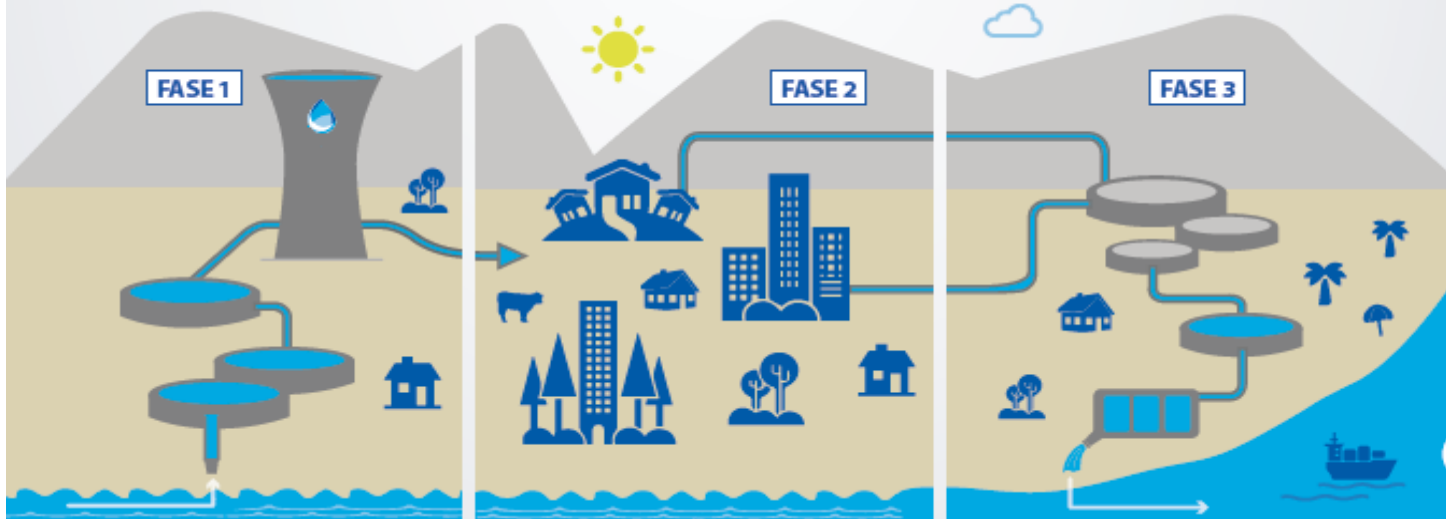
- Captación de agua
- Retiro de material flotante
- Decantación
- Filtración
- Desinfección
- Agua potable

FASE 2

- Almacenamiento
- Transporte
- Medición del consumo de agua

FASE 3

- Recolección de transporte
- Descontaminación de aguas servidas
- Tratamiento de lodo





FASE 1

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Esta etapa involucra todas las instancias necesarias para obtener agua desde las fuentes naturales y trasladarla hacia las plantas de producción. El agua de fuentes superficiales, como ríos y embalses, es captada por bocatomas; mientras que el agua de fuentes subterráneas es extraída a través de sondajes, drenes, norias o sistemas de punteras. Estos últimos son tubos perforados que se entierran y succionan el agua mediante una moto-bomba de vacío.

La sequía ha provocado un incremento en la captación del recurso desde fuentes subterráneas, lo cual se refleja en la habilitación de nuevos pozos, drenes y norias. Además, nos hemos visto en la necesidad de suplir con camiones aljibe el déficit de producción de algunas localidades de las regiones de Valparaíso y Coquimbo, para asegurar la continuidad del suministro de agua potable.

En Esva, durante 2013, se construyeron ocho pozos, de los cuales cinco se habilitaron el mismo año. En Aguas del Valle se habilitaron once pozos y un dren, cuya construcción se inició en algunos casos en 2012.

Si bien muchas de las fuentes de captación se han visto mermadas en los últimos años, como consecuencia de la sequía, no existen fuentes que hayan sido afectadas producto de una sobreexplotación por parte de la Compañía. La captación está restringida por los derechos de agua vigentes de propiedad de Esva y Aguas del Valle. Además, en el caso de embalses existen restricciones respecto a volúmenes de regulación mínimos establecidos por distintas reparticiones, como la Dirección de Obras Hidráulicas.

Captación de Agua (m³)

	ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
AGUAS SUPERFICIALES	94.479.175	94.249.237	16.698.069	16.090.849
AGUAS SUBTERRÁNEAS	78.014.130	79.858.377	35.725.028	36.216.963
VOLUMEN TOTAL	172.493.305	173.507.614	52.423.097	52.307.813

Tratamiento de Agua

El agua captada es sometida a diversos procesos de tratamiento, altamente industrializados, cumpliendo así con la Norma de Calidad del Agua Potable NCh 409. Estos procesos son:

Floculación

La agregación de coagulantes (cloruro férrico o sulfato de aluminio) desestabiliza las partículas coloidales suspendidas y causa la aglomeración de las pequeñas partículas aún existentes en el agua, las que se hacen más grandes y pesadas.

Decantación

Por la gravedad, las partículas aglomeradas (floculadas) se depositan en el fondo del estanque, contribuyendo a la clarificación del agua.

Filtración

Un sistema de filtros, formado principalmente con capas de antracita, arena y gravilla, retiene las partículas en suspensión que no han sido eliminadas en las etapas anteriores.

Desinfección

Se incorpora cloro al agua ya filtrada, para eliminar microorganismos como bacterias, virus y hongos.

Nuestra Compañía posee la infraestructura, instrumental necesario y profesionales especializados para el análisis de tomas de muestras en terreno.

En Esva y Aguas del Valle contamos con laboratorios acreditados de acuerdo a la Norma NCh-ISO 17025 OF2007, que define los requisitos técnicos y sistemas de calidad para recintos que realizan calibraciones y/o ensayos enfocados en características físico-químicas y microbiológicas del agua.

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE



■ Almacenamiento y Distribución

El agua apta para el consumo es almacenada en grandes estanques de tipo enterrado, semi-enterrado o elevado, para luego ser distribuida por 6.521 kilómetros de conducciones y cañerías subterráneas a los hogares de nuestros clientes de las regiones de Valparaíso y Coquimbo.

La topografía de las regiones de nuestra área de concesión transforma la distribución de agua potable en un desafío. Esto es aún más evidente en Valparaíso y Coquimbo, donde sus cerros y quebradas obligan a que un gran porcentaje del suministro sea elevado mecánicamente para garantizar presión en el abastecimiento.

■ Inversiones

Las inversiones realizadas para los procesos de producción y distribución de agua potable, básicamente se han dirigido a explotar nuevas fuentes de agua potable y mejorar la infraestructura de nuestras redes de distribución.

Una inversión significativa de 2013 dice relación con la ejecución de un plan destinado a mejorar la calidad del agua potable en Concón para disminuir la percepción de olor y sabor, cuyo origen radica en los efectos de la prolongada sequía. Invertimos MM\$592 en la construcción de nuevos pozos, en la disminución de los efectos de la geosmina para mejorar la calidad de las aguas superficiales y recuperamos el dren Colmo.

Inversiones en Producción y Distribución de Agua Potable (Millones de Pesos)

	2012	2013
ESVAL	14.128	14.315
AGUAS DEL VALLE	4.590	5.871
TOTAL	18.718	20.186

FASE 2

CONSUMO DE AGUA POTABLE Y RECOLECCIÓN DE AGUAS SERVIDAS

En cada domicilio de nuestros clientes instalamos un medidor que registra la cantidad de metros cúbicos ingresada para realizar el cálculo de consumo realizado por las familias para luego proceder a facturar.

Volumen de agua potable y alcantarillado facturado				
	ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
AGUAS POTABLE (MIL M3)	102.487	105.425	37.269	38.628
AGUA ALCANTARILLADO (MIL M3)	90.056	92.649	33.617	34.684

Una vez que el agua es utilizada en el hogar se transforma en agua servida. Su evacuación se realiza a través de la red de alcantarillado, compuesta por colectores de aguas servidas, uniones domiciliarias (tramo de tuberías desde la vivienda al colector de aguas servidas), nuestros colectores poseen una extensión de 3.408 kilómetros de cañerías en Esval y 1.680 kilómetros en Aguas del Valle. Las aguas contaminadas desembocan en colectores de gran capacidad, instalados a mayor profundidad bajo tierra. Luego, son conducidas hacia estaciones elevadoras, que bombean las aguas servidas hasta las plantas de tratamiento.

■ Inversiones

Una de las principales obras que iniciamos en 2013 fue la red primaria y estaciones elevadoras del sistema de recolección de aguas servidas de las localidades de Algarrobo Norte, Mirasol y Brisas de Mirasol. Este sector no cuenta con alcantarillado, por lo que en 2014, cuando finalice el proyecto, estará conectado a la red de aguas servidas de Esval. Esta inversión ascendió a MM\$637 en 2013.

Inversión en recolección de aguas servidas-alcantarillados (Millones de Pesos)

	2012	2013
ESVAL	4.693	5.001
AGUAS DEL VALLE	2.531	2.648
TOTAL	7.224	7.649



FASE 3

TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS SERVIDAS

Las plantas de descontaminación de aguas servidas operadas por Esval y Aguas del Valle han posibilitado que los cursos de aguas superficiales no se vean afectados por la descarga de aguas residuales y mantener las condiciones de biodiversidad de las Regiones de Valparaíso y Coquimbo.

Existen diferentes tipos de tratamiento de acuerdo al lugar donde se devuelven las aguas:

- Plantas de tratamiento preliminar con emisario, que se disponen al mar.
- Plantas de tratamiento biológico, que se disponen en cauces naturales como ríos y esteros.
- Lagunas de estabilización (para localidades pequeñas).
- Sistema de lodos activados.

En el proceso de tratamiento se extraen desechos sólidos, los cuales son trasladados mediante camiones a vertederos autorizados y habilitados para este fin.

La disposición final es el proceso de devolución de aguas limpias a los cauces naturales, como esteros, río y mar.

En las zonas del interior, los líquidos previamente tratados y desinfectados, son descargados a los ríos y esteros, y pueden ser utilizados de manera segura para las labores de riego.

En las zonas costeras, el agua tratada se intama mar adentro, a grandes profundidades, donde se diluye la carga orgánica naturalmente y con la salinidad del mar se completa el proceso de reciclaje de las aguas residuales.

En el caso de Aguas del Valle, el agua tratada en lagunas y lodos activados se reutiliza para riego en Punicaquí, Pehúano, Gauanaqueros y Tongoy.

En 2013 no se registraron emergencias de vertidos de aguas servidas a cuerpos de agua, ni vertimientos significativos de aguas residuales o derrames de residuos sólidos en el transporte de productos.

Volumen de vertimiento de aguas residuales (m3)

	ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
EMISARIOS SUBMARIOS	No hay datos	No se registraron eventos de emergencia	21,1	25.690
LODOS ACTIVADOS	289.525		2,2	917
LAGUNAS	29.957		94,5	9.699
VOLUMEN TOTAL	319.482		117,8	26.215

Reutilización de agua tratada

ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
2012	2013	2012	2013
34.499.218	36.415.202	674.026	630.314

Inversiones

En materia de tratamiento y disposición final de aguas servidas, hemos realizado inversiones para mejorar las plantas elevadoras de aguas servidas, con el fin de evitar vertimientos de emergencia en zonas costeras. Al respecto uno de los proyectos estratégicos que se pretenda desarrollar en el período 2014-2018 se denomina "Plan de Mejoramiento y Estandarización de Plantas Elevadoras de Aguas Servidas y Emisarios", cuyo objetivo es optimizar las condiciones de operación de las instalaciones y así reducir la probabilidad de derrames de aguas servidas en zonas urbanas o costeras.

Inversiones en procesos de tratamiento y disposición final de aguas servidas (Millones de Pesos)

	2013	2012
	ESVAL	526
AGUAS DEL VALLE	363	242
TOTAL	889	1.293

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES



Construir relaciones de largo plazo, bajo parámetros de transparencia, diálogo permanente y cooperación mutua nos alienta a seguir trabajando juntos por el desarrollo de nuestras comunidades y clientes. Queremos que ellos sepan que están en buenas manos.

Cristóbal Velasco
Gerente de Clientes

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

Frete a las mayores y legítimas demandas de nuestros clientes, que además forman parte de la comunidad, hemos establecido un eje estratégico específico para fortalecer y mejorar la relación que mantenemos con ellos.

Si bien la orientación al cliente es una conducta arraigada en nuestra Compañía, creemos que en el camino hacia la excelencia es necesario realizar mayores esfuerzos para ir más allá de sus expectativas.

Este eje, que hemos llamado "Clientes", reúne a todos los grupos de nuestra área de concesión a los cuales prestamos nuestros servicios y que a su vez integran la comunidad. También involucra a las autoridades reguladoras y fiscalizadoras, así como a las autoridades regionales y provinciales.

■ Clientes

Convertirnos en la empresa modelo del sector sanitario es una meta posible si logramos atender las necesidades de nuestros clientes y entregar un servicio de excelencia. Estamos trabajando firmemente en esta línea, buscando destacar por la continuidad del servicio, empatía, confiabilidad, agilidad y cumplimiento de la normativa vigente.

Durante 2013 y en el marco de los cambios estructurales de nuestra Compañía, la gerencia comercial pasó a llamarse gerencia de clientes, siendo la responsable de impulsar estándares de excelencia para los clientes de las regiones de Valparaíso y Coquimbo. Su labor está vinculada con todos los procesos de la compañía a fin de lograr asegurar el suministro y calidad del agua potable, la recolección de las aguas servidas y posterior tratamiento.

Esvál cuenta con 1.074.271 clientes de agua potable y alcantarillado, que se distribuyen en sus cuatro subgerencias zonales.

Total Clientes Esvál

ZONAL	CLIENTES AGUA POTABLE		CLIENTES ALCANTARILLADO	
	2012	2013	2012	2013
VALPARAÍSO	303.115	311.132	293.267	301.236
QUILLOTA	92.247	94.118	84.103	86.089
SAN FEUPE	72.738	75.096	60.834	63.342
LITORAL SUR	81.368	82.673	59.563	60.585
TOTAL	549.468	563.019	497.767	511.252

Los clientes de Aguas del Valle ascienden a 404.727, a los cuales brinda servicios de agua potable y alcantarillado. Estos se distribuyen en tres subgerencias zonales.

Total Clientes Aguas del Valle

ZONAL	CLIENTES AGUA POTABLE		CLIENTES ALCANTARILLADO	
	2012	2013	2012	2013
CHOAPA	19.209	19.614	17.638	18.001
ELQUI	143.043	149.444	138.114	144.351
LIMARÉ	37.200	37.707	35.101	35.610
TOTAL	199.452	206.765	190.853	197.962

Producto de las grandes inversiones en obras sanitarias realizadas por la Compañía, en la Región de Valparaíso la cobertura de agua potable llega al 99,3% y la recolección de aguas servidas alcanza al 91%. Cifras similares son las de Aguas del Valle, cuya cobertura de agua potable se eleva al 99,9% y alcantarillado al 96,2%.

A ello se suma el tratamiento de aguas servidas, que ha permitido descontaminar el 100% de los cursos de aguas marítimas, de esteros y ríos de la Región de Valparaíso y el 97% en la Región de Coquimbo. De esta manera, a través de nuestra actividad velamos por la protección del medio ambiente y contribuimos a mejorar la calidad de vida de la población y el desarrollo de la actividad turística, que caracteriza a ambas regiones.

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

■ Continuidad y Calidad del Servicio

Nos esforzamos por satisfacer las demandas de servicios de nuestros clientes, asegurando la continuidad y calidad del servicio, lo cual además nos permite cultivar una mejor relación con nuestro entorno.

Los procedimientos de evaluación, calidad de los productos y servicios de distribución de agua potable y recolección de aguas servidas, se alinean con los estándares definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Compañía, así como a las manteniones y reparaciones periódicas.

En 2013 enfrentamos dos situaciones difíciles, que impidieron la continuidad del servicio: la rotura de la Gran Alimentadora de Valparaíso en Cerro Ramaditas y la acusación en contra de Aguas del Valle de provocar una masiva intoxicación a causa de norovirus.

Ambos eventos significaron un gran aprendizaje y demostraron que para la nueva administración es una prioridad la confianza de sus clientes. Para el primer caso, se desplegó un plan de contingencia, donde no se escatimaron esfuerzos para reparar el daño causado y se realizó una profunda revisión de los procesos de emergencia y operativos, de lo cual derivaron proyectos estratégicos que se enmarcan en la Nueva Ruta de la Compañía.

Respecto del evento de la IV Región, se realizaron una serie de muestreos que permitieron demostrar que la acusación era infundada, lo cual no es razón suficiente para redoblar nuestro compromiso de asegurar un servicio con los más altos estándares de calidad. A continuación exponemos los hechos y las medidas implementadas:

■ Rotura de la Gran Alimentación de Valparaíso

La rotura que dejó a su paso 63 damnificados en el sector de Santa Elena y sin suministro de agua potable a 15 mil clientes durante 48 horas, obligó a activar nuestro plan de contingencia. A su vez fue la oportunidad para reafirmar aún más la necesidad de mejorar el servicio y desplegar todos los esfuerzos técnicos, operacionales y humanos para continuar avanzando en el plan de renovación de la matriz Gran Alimentadora, una de las principales conducciones de agua potable de Valparaíso. Se trata de una obra de gran envergadura por la topografía de la comuna, que implica una intervención vital planificada en conjunto con las autoridades locales. La emergencia nos obligó a adelantar la renovación del tramo afectado, que originalmente estaba programada para 2014.

Esval renueva anualmente un promedio de 40.000 metros de redes de agua potable y 8.000 metros de redes de aguas servidas.

Nuestro equipo de trabajadoras sociales del Programa Agua Sana Vida Sana fue el encargado de brindar apoyo y contención a los afectados desde las primeras horas de ocurrida la emergencia.

■ ¿Cómo Enfrentamos la Crisis?

- Corte de emergencia, durante 48 horas. Se dispusieron 42 puntos de entrega de agua y camiones aljibes para la zona.
- Trabajos de limpieza. Cuadrillas de Esval y de la Municipalidad de Valparaíso despejaron las calles.
- Reparación de la matriz.
- Contención y traslado a hoteles de personas afectadas.
- Catastro de situación social y de viviendas.
- Atención a familias con lesiones o crisis de pánico.
- Compra de artículos de primera necesidad.
- Habilitación de punto de atención en terreno.
- Contención diaria por parte de equipo de asistentes sociales.
- Traslado a centros de vacunación contra Hepatitis.
- Negociación directa de daños.
- Apoyo para obtención de certificados laborales y escolares, para ser presentados por los afectados en sus respectivos lugares de trabajo y educación.
- Apoyo en búsqueda de arriendos provisorios a familias afectadas, coordinación de traslado de sus enseres a bodegas proporcionadas por la sanitaria y mudanzas a costo de la empresa.
- Adelanto en programa de renovación de la Gran Alimentadora.

Durante la crisis se trabajó coordinadamente con autoridades regionales. Además se mantuvo una relación permanente con todos los medios de comunicación.

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

■ Intoxicación por Norovirus en Ovalle

En la Región de Coquimbo también tuvimos un episodio crítico, donde se cuestionó la calidad del agua potable que provee Aguas del Valle. Durante la primera semana de septiembre de 2013 un masivo brote de gastroenteritis provocado por norovirus obligó a la Seremi de Salud a decretar alerta por intoxicación en el Hospital de Ovalle e incluso algunos establecimientos educacionales suspendieron las clases como medida de prevención. Debido a las características propias de este agente patógeno, como su resistencia al cloro, el origen de la epidemia fue atribuido a la empresa sanitaria, lo cual fue avalado por el Ministerio de Salud, instalando la desconfianza sobre la calidad del agua en la comunidad.

Nuestra empresa, junto a los muestreos habituales, realizó una serie de análisis extraordinarios, como el del nivel de cloro residual presente en el agua potable, que ratificaron que ésta cumplía con cada uno de los parámetros exigidos por la norma chilena y que en todo momento contaba con la desinfección adecuada y libre de contaminación.

No obstante, se abrió un sumario sanitario por parte de la Seremi de Salud de la Región de Coquimbo y una investigación sumaria por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para determinar la eventual responsabilidad de Aguas del Valle en la emergencia.

La Seremi de Salud ordenó a Aguas del Valle pagar una multa de 1.000 UTM por estimar que la empresa sanitaria habría infringido el artículo 10 del DS N° 735/69 del Reglamento de Servicios de Agua destinados al Consumo Humano.

Nuestra empresa interpuso un reclamo ante los Tribunales de Justicia en contra de dicha resolución, el cual hasta la fecha de publicación de este Reporte se encontraba en tramitación.

Por su parte, la SISS descartó la responsabilidad de la empresa en el origen y propagación del virus, toda vez que el agua producida y distribuida en la localidad se ajustó a los estándares exigidos por la normativa.

Sin duda, esta situación afectó la credibilidad de nuestra empresa, por lo que tenemos por delante el desafío de recuperar la confianza en la calidad del agua que brindamos. Para dar mayor seguridad a nuestros clientes hemos aumentado los controles de calidad del agua potable.

■ Atención de Nuestros clientes

Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes es una prioridad para la Compañía, por lo que nos esforzamos por mejorar la calidad del servicio.

En 2013 continuamos avanzando en el modelo de atención destinado a reemplazar las cajas de las oficinas comerciales por canales externos de recaudación, a fin de extender las opciones de pago. De esta manera, las oficinas comerciales se focalizan en atender los requerimientos, consultas y reclamos de los clientes. Adicionalmente para cada una de nuestras empresas disponemos de canal telefónico, oficina virtual, canal escrito (correo electrónico o buzón ubicado en las oficinas comerciales).

El canal personal es el más utilizado tanto en Esvál como Aguas del Valle, alcanzado el 72% y 73%, respectivamente.

■ Tipos de Atención

Las atenciones por requerimiento, es decir, inquietudes de tipo comercial u operacional que involucran una acción por parte de la empresa, predominan en ambas. Esvál registró un 42% de atenciones de este tipo, mientras que Aguas del Valle un 50%.

Para ambas empresas el principal motivo de este tipo de atención es la solicitud de copia de boleta, siendo en promedio más del 60% del total de requerimientos. En el caso de Esvál se agregan requerimientos según convenio.

El segundo tipo de atención más demandado por los clientes, corresponde a consulta, registrándose en Esvál un 38% de atenciones y en Aguas del Valle un 32%. En ambas empresas los principales motivos de las consultas se relacionan con información sobre saldo y número de cliente.

Luego, siguen las atenciones de índole operacional, es decir, aquellas inquietudes sobre situaciones que puedan afectar al solicitante en forma individual o colectiva. Los motivos de consultas operacionales más frecuentes son: problemas en arranque sin discontinuidad del servicio (llave de paso, conjunto collar, varales, etc.), obstrucción en el sistema de recolección de aguas servidas sin afloramiento, obstrucción en el sistema de recolección de aguas servidas con afloramiento y cámaras y/o tapas colector.

El total de consultas operacionales durante el 2013 de Esvál más Aguas del Valle fue de 106.019 consultas.

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

Programa al Día

Desde hace diez años Esval y Aguas del Valle vienen desarrollando el Programa Al Día, destinado a fomentar el hábito del pago mensual del servicio de agua potable y alcantarillado en los clientes de sectores vulnerables de las regiones de Valparaíso y Coquimbo.

Para lograr este propósito se contempla la suscripción de convenios con clientes deudores, a fin de regularizar el pago de sus cuentas, cuando el retraso es superior a seis meses. Para ello se considera su situación económica y en algunos casos se llega a reducir hasta el 50% del monto adeudado.

Con el objetivo de que los clientes no vuelvan a caer en mora y tomen conciencia de la importancia de cuidar el agua, el Programa contempla el desarrollo de Talleres de Educación de Consumo y de Reparaciones e Instalaciones Sanitarias Domiciliarias, cuya asistencia a al menos uno de ellos es condición para poder suscribir el convenio de pago.

Los Talleres de Educación de Consumo son realizados por técnicos que, en coordinación con las juntas de vecinos, explican la operación del sistema, generalmente en sus sedes vecinales. Los contenidos apuntan a generar conductas que favorezcan un uso más eficiente del servicio, tales como descripción de los procesos para entregar el servicio, derechos y obligaciones del cliente, buen uso del servicio de agua potable y alcantarillado según capacidad de pago, explicación de tarifa y boleta.

Junto con ello, en estas instancias se capacita a los clientes, que cumplan con las condiciones requeridas, para postular al beneficio social otorgado mediante la Ley de Subsidio al Consumo de Agua Potable y Uso de Alcantarillado.

Talleres realizados por el Programa al Día

	Nº TALLERES EDUCACIÓN CONSUMO		Nº PARTICIPANTES	
	2013	2012	2013	2012
	ESVAL	445	421	2.189
AGUAS DEL VALLE	32	54	83	184

Los Talleres de Reparaciones e Instalaciones Sanitarias Domiciliarias, que se realizan en el área de concesión de Esval, tienen como objetivo que los clientes aprendan a detectar filtraciones y evitar pérdidas, para lo cual se enseña de manera práctica la reparación y cambio de llaves, y estanque de baño.

Talleres de reparación e instalación realizados por el Programa al Día

	Nº TALLERES REPARACIÓN E INSTALACIÓN		Nº PARTICIPANTES	
	2013	2012	2013	2012
	ESVAL	88	88	637

Los impactos de este programa son altamente positivos, puesto que nos permite estrechar el contacto con nuestros clientes; ofrecer regularidad en el acceso al servicio de agua potable, protegiendo la salud de los clientes beneficiados; además de ser rentable al poder regularizar los consumos de clientes que están fuera del sistema por morosidad.

A continuación se presenta la cantidad de clientes que lograron finalizar su plan de pagos y salir de su situación de endeudamiento:

Convenios Terminados

	2013	2012
ESVAL	724	819
AGUAS DEL VALLE	33	40

Subsidios para Familias Vulnerables

Nuestros clientes de escasos recursos pueden acceder al subsidio de agua potable y alcantarillado que entrega el Estado, a través de las municipalidades. Consiste en el pago de una parte de la cuenta mensual de la sanitaria, con un límite de consumo mensual de hasta 15 m³.

CLIENTES, COMUNIDAD Y AUTORIDADES

Para acceder a este beneficio es requisito tener la cuenta al día, por lo que la participación de nuestros clientes morosos en el Programa Al Día es una oportunidad para regularizar su situación, hacer un buen uso del servicio, así como acceder y mantener este subsidio.

En 2013 un total de 92.897 clientes del área de concesión de Esvál accedieron al Subsidio, total que alcanzó 95.808 durante el 2012.

En el caso de Aguas del Valle, obtuvieron este beneficio 39.054 clientes en 2013, cifra similar a la de 2012 que llegó a 39.344.

■ Estudios de Satisfacción

En el marco de nuestra nueva planificación estratégica, determinamos la necesidad de realizar mediciones más específicas sobre la percepción de nuestros clientes. Es por esta razón que optamos por postergar la encuesta de satisfacción de clientes, que desde el 2006 venimos aplicando, con el fin de desarrollar un nuevo estudio de percepción.

Para efecto de los indicadores que hacen seguimiento a la satisfacción de clientes, de nuestro Sistema Integrado de Gestión, utilizamos el último estudio de satisfacción global finalizado en marzo del 2014, como indicador del 2013.

A diferencia de años anteriores, se consideraron los siguientes estudios específicos de clientes que tuvieron contacto con nuestra Compañía en las últimas tres semanas:

Call center
Oficinas
Cortes por mora
Cortes programados / no programados
Trabajos en terreno

Adicionalmente y con el propósito de realizar un análisis comparado, se considera la percepción de clientes en relación a servicios masivos con alta competencia en el mercado, como telefonía, gas y electricidad.

El Estudio de Percepción de los Clientes de las Empresas Sanitarias, de la SISS, mide diez atributos que se consideran importantes en el servicio que deben entregar las concesionarias. En el estudio 2013, en el ítem Satisfacción Global, en una escala de 1 a 7, Esvál y Aguas del Valle obtuvieron una calificación de 5,3, siendo el promedio general 5,1. No obstante, Esvál bajó su nota en siete atributos con respecto al año anterior.

Estudio de percepción de clientes realizado por SISS

ATRIBUTO	NOTA PROMEDIO ESVÁL		NOTA PROMEDIO AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
1. Servicio de Agua Potable	5,4	5,3	X	X
2. Cortes de Suministro Programado	4,1	4,5	X	X
3. Servicio de Alcantarillado	5,4	5,1	X	X
4. Atención Telefónica	5,2	5,2	X	X
5. Atención en Terreno	5,5	4,2	X	X
6. Trabajos en la Vía Pública	5,1	5,0	X	X
7. Atención en Oficinas Comerciales	5,3	5,1	X	X
8. Boleta de Cobro por los Servicios	5,0	5,0	X	X
9. Medidor y Lectura	5,0	5,8	X	X
10. Lugares de Pago	6,1	5,8	X	X
Resultado Satisfacción Global (*)	5,5	5,3	X	X

*Este resultado es la nota que la persona encuestada colocó espontáneamente a la empresa sanitaria y no representa la media de los atributos evaluados en el estudio.

COMUNIDAD



Aguas del Valle es una de las pocas empresas que siempre está trabajando con las diferentes juntas de vecinos. Siempre está presente.

Clavillo Mena,
Presidente Unión Comunal
Los Compañías, La Serena.

COMUNIDAD

■ Desafíos

En la Ruta hacia el 2018 hemos definido proyectos estratégicos destinados a mejorar la calidad del servicio. Trabajaremos en el desarrollo e implementación de un Programa de Mejoramiento de Redes, orientado a disminuir los eventos de discontinuidad de servicio de agua potable y obstrucciones de aguas servidas, lo cual permitirá reducir el número de clientes afectados y elevar su satisfacción.

Con esto esperamos disminuir las emergencias, pero además nos preocuparemos de desarrollar un nuevo programa de atención frente a estos eventos, pues sabemos que debemos disminuir los tiempos de atención y mejorar la calidad de los trabajos en emergencia.

Otra iniciativa corresponde al rediseño del Modelo de Servicio de Atención del Cliente, el cual contempla el desarrollo de estrategias para cada segmento. Estos son sólo algunos de los proyectos que estamos ejecutando para hacer de nuestra Compañía una empresa más eficiente y centrada en la relación con nuestros clientes.

■ Comunidad

Las comunidades de las áreas de concesión de Esvál y Aguas del Valle son al mismo tiempo clientes y consumidores, por lo que mantener sólidos vínculos con la comunidad organizada es fundamental para la operación de la Compañía.

La gerencia de personas y asuntos corporativos es la responsable de gestionar la relación con la comunidad, a fin de acercar el quehacer de la empresa a la población y fomentar relaciones de confianza.

Nuestro modelo de relacionamiento comunitario viene desarrollándose desde hace doce años, cuando recién comenzaba a surgir la participación ciudadana en el país. Con el programa "Agua Sana, Vida Sana", a través de la cual materializamos parte importante de nuestro modelo, construimos un espacio de encuentro para transmitir y recoger las inquietudes y percepciones de los grupos sociales, lo cual contribuye a la definición de nuestros desafíos corporativos.

De esta manera, a través de la labor en terreno ejecutada por un equipo de trabajadoras sociales, hemos desarrollado lazos de confianza y vínculos permanentes, lo cual ha permitido enfrentar de mejor modo situaciones de emergencia inherentes al servicio sanitario.

Frente a las dos situaciones críticas que marcaron el 2013, la rotura de la Gran Alimentadora en Valparaíso y el brote de Norovirus en Ovalle, pudimos constatar la valoración del esfuerzo que ha hecho Esvál y Aguas del Valle, a lo largo de los años, para responder oportunamente y con transparencia a las demandas de los vecinos. Prueba de ello, es que en el caso de Valparaíso tuvimos ninguna acción legal en contra de Esvál y logramos llegar a acuerdos con cada uno de los afectados.

En la Región de Coquimbo confiamos en recuperar la confianza en la calidad del agua. Desde que surgió la alerta comunicamos a la ciudadanía los resultados de nuestros análisis y a través de las distintas organizaciones de la comunidad seguimos entregando nuestro mensaje de compromiso con la salud de las personas.

■ Agua Sana, Vida Sana

La Gotita es el personaje que distingue a la Campaña Agua Sana, Vida Sana, que partió en la Región de Valparaíso en 2002 y que en 2004 se extendió a la Región de Coquimbo, permitiendo informar de manera lúdica los beneficios para la salud y la importancia del agua potable.

Esta campaña contempla una serie de áreas de intervención, tales como educación, salud, puerta a puerta, diálogo y participación con la comunidad, así como intervenciones en situaciones de crisis, entre otras.

■ Educación

La educación es una de las áreas más reconocidas y valoradas por la comunidad. Se dirige a los alumnos de establecimientos educacionales, principalmente del nivel pre escolar y primar y segundo ciclo básico. A través de una entretenida obra, llena de música y cantos, Las Gotitas enseñan a los niños buenas prácticas de higiene, los beneficios del consumo de agua, además de comprometerlos a cuidar el medio ambiente y su entorno.

Cada año se profundiza en un tema particular, por lo que en 2013 el programa educacional se focalizó en transmitir el cuidado del recurso hídrico, dado el contexto de sequía. Las Gotitas presentaron la obra de teatro "Cuidar el Medio Ambiente es Tarea de Todos", la cual fue exhibida en 482 colegios a lo largo de la IV y V Región. En 2012 se realizaron 527 actividades de este tipo.

COMUNIDAD

Los estudiantes de enseñanza media también son considerados en nuestras actividades, las cuales están orientadas a mostrarles los procesos productivos de la empresa, a través de charlas y visitas guiadas a las instalaciones.

A los grupos de adultos mayores, centros de madres y organizaciones sociales, les brindamos talleres educativos, sobre el buen uso de los alcantarillados y los procesos de producción, entre otros temas de su interés. Además, tienen la posibilidad de realizar visitas guiadas a nuestras plantas de producción y tratamiento.

A continuación se presenta una tabla con el registro de las visitas a las instalaciones efectuadas en 2013:

Visitas Guiadas a Nuestras Instalaciones

EMPRESA	CANTIDAD	CONTACTOS	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL CONTACTO
ESVAL	3	45	8	225
AGUAS DEL VALLE	5	180		

■ Salud

Nuestra Campaña contempla el relacionamiento con establecimientos de salud, a fin de informar a la comunidad sobre los beneficios del agua y contribuir a que ésta reconozca la importancia del servicio que presta la Compañía para la salud y calidad de vida de la población.

Participamos con Las Gotitas y nuestro equipo de trabajadoras sociales en hospitales, consultorios y departamentos de salud; además asistimos a eventos educativos relacionados con la promoción de la vida saludable.

Asimismo, realizamos campañas específicas en conjunto con la Seremi de Salud, como la realizada en 2013 "Manitos Limpias".

A continuación se presenta el registro de actividades de salud realizadas en 2013:

Actividades de Salud

EMPRESA	CANTIDAD	CONTACTOS	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL CONTACTOS
ESVAL	157	24.830	595	46.207
AGUAS DEL VALLE	438	21.377		

■ Mesas de trabajo y reuniones con la comunidad

Con el propósito de favorecer un diálogo abierto entre la comunidad y la Compañía, organizamos continuamente reuniones y mesas de trabajo con las Uniones Comunales de las Juntas de Vecinos (UNCOS) y otras organizaciones sociales.

Adicionalmente, cada una de las asistentes sociales de la campaña tiene asignado un sector territorial, lo cual ha favorecido la generación de redes de colaboración con las juntas de vecinos, centros de madres y otras organizaciones de la comunidad.

La siguiente tabla da cuenta de las reuniones realizadas con UNCOS y juntas de vecinos efectuadas en 2013:

Reuniones con la Comunidad

EMPRESA	CANTIDAD	CONTACTOS	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL CONTACTOS
ESVAL	56	640	87	836
AGUAS DEL VALLE	31	196		

COMUNIDAD

■ Puerta a Puerta

Visitamos los domicilios de nuestros clientes, para entregar información frente a acontecimientos relacionados con obras de mejoramiento, renovaciones de redes, cortes de suministro y otros aspectos que puedan ser relevantes tanto para la Compañía como para la comunidad.

La siguiente tabla muestra las actividades de este tipo llevadas a cabo en 2013:

EMPRESA	ACTIVIDADES	CONTACTOS	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL CONTACTOS
ESVAL	23	481	144	2.388
AGUAS DEL VALLE	121	1.907		

■ Cultura, Entretención y Vida Sana

El fomento de prácticas saludables y un estilo de vida sano, han sido una prioridad para la compañía. Para ello, además de impulsar buenos hábitos y una alimentación saludable, promoviendo los beneficios de beber agua potable y su utilización en la limpieza de los alimentos, organizamos diversas actividades deportivas para fomentar la actividad física.

A través de nuestro patrocinio y colaboración, con puntos de hidratación para los deportistas, Esval y Aguas del Valle junto con Las Gotitas, refrescamos y alentamos a los participantes de actividades como corridas familiares, competencias de bicicross, cicletadas y campeonatos de voleibol, entre otras.

También buscamos acercar la música y la cultura a las comunidades, para lo cual invitamos a dirigentes sociales a participar de conciertos y presentaciones de conjuntos musicales.

Organizamos concursos de pintura, como "Pintando la Navidad con Esval" y su versión "Pintando la Navidad con Aguas del Valle", los cuales cuentan con el patrocinio de la Secretaría Regional Ministerial de Educación de Valparaíso y Coquimbo respectivamente. El objetivo principal de esta actividad es que los niños de educación básica de los colegios y liceos de la región estimulen su imaginación y creatividad creando los más diversos motivos navideños.

En 2013 recibimos 6.628 dibujos en Esval y 2.123 en Aguas del Valle.

A través de estas y otras actividades relacionadas mantenemos un contacto permanente con la comunidad, contribuyendo a satisfacer sus intereses y elevar su calidad de vida.

■ Contribución al Desarrollo Regional

El servicio que brindamos es vital para el desarrollo de las regiones de Valparaíso y Coquimbo, ambos territorios con una estructura económica diversificada en la que destacan las actividades industriales mineras, agrícolas y turísticas.

El sector turismo no podría desarrollarse sin aguas descontaminadas en mares, ríos y lagos, por lo que la cobertura de un 100% del tratamiento de aguas servidas en la Región de Valparaíso y de un 97% en la Región de Coquimbo demuestran que la Compañía ha generado un impacto positivo en esa industria y a su vez en la salud y calidad de vida de los habitantes.

También contribuimos al desarrollo de los sectores rurales, mediante el apoyo al Programa Nacional de Agua Potable Rural de la Dirección de Obras Hidráulicas. Aguas del Valle suscribió un nuevo convenio para el periodo 2013 - 2015, en virtud del cual a través de una unidad técnica presta servicios de asesoría, asistencia y gestión de proyectos en sectores rurales que no forman parte de su área de concesión.

En la Región de Coquimbo existen 185 sistemas de agua potable rural, los cuales están organizados y administrados a través de Comités de Agua Potable Rurales, quienes son asesorados por la empresa. En 2013 estos sistemas atendieron a una población estimada en 169.348 personas.

COMUNIDAD

■ Desafíos

Estamos conscientes de que las expectativas de la comunidad cada vez son más altas y de su capacidad de movilización para transmitir sus demandas. Por eso debemos trabajar constantemente para mantener una buena reputación y asegurar la licencia social para operar. En la Nueva Ruta 2014-2018 hemos determinado fortalecer los vínculos con la comunidad organizada, favoreciendo una comunicación constante y bidireccional.

Durante el 2014 esperamos desarrollar un diagnóstico y un plan de relaciones con la comunidad, que permita acercar aún más el quehacer de la Compañía a la población y fomentar relaciones de confianza.

■ Autoridades

El impacto de nuestro servicio y los requerimientos de información y demandas de las autoridades, hacen necesario un relacionamiento continuo y permanente con ellas. De esta manera, buscamos establecer vínculos de confianza para generar espacios de colaboración y apoyo mutuo.

En nuestra Compañía agrupamos a las autoridades de las regiones de Valparaíso y Coquimbo en dos categorías: entes reguladores y fiscalizadores; y autoridades regionales y provinciales.

De las primeras destaca la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), el ente regulador de la Compañía y del sector sanitario en general. Su objetivo es garantizar a la población la oferta adecuada de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como fijar las tarifas. Es por ello que mantenemos una estrecha relación de trabajo con esta entidad, a la cual debemos rendir cuentas sobre nuestra gestión periódicamente. Nuestra relación con las autoridades regionales y provinciales busca estrechar los lazos de colaboración, con el propósito que identifiquen a la Compañía como un aliado para la consecución de sus objetivos. Esto dice relación con el propósito de nuestra Compañía de aportar al desarrollo económico y a la calidad de vida de la población de la IV y V Región. Las actividades que realizamos en este ámbito van desde reuniones informativas a la participación en campañas y eventos, como el Programa Gobierno en Terrano, Municipalidad en tu Barrio, ferias de salud y del consumidor, entre otros. y de su capacidad de movilización para transmitir sus demandas. Por eso debemos trabajar constantemente para mantener una buena reputación y asegurar la licencia social para operar. En la Nueva Ruta 2014-2018 hemos determinado fortalecer los vínculos con la comunidad organizada, favoreciendo una comunicación constante y bidireccional.

A continuación se presenta un desglose de autoridades identificadas durante el 2013:

ENTES REGULADORES Y FISCALIZADORES	AUTORIDADES REGIONALES Y PROVINCIALES
Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)	Intendentes
Secretaría Regional Ministerial de Salud	Gobernadores regionales
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	Alcaldes
Dirección General de Aguas (DGA)	Concejales
Superintendencia de Medio Ambiente (SMA)	Díedecos
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	Departamentos municipales
Dirección General del Territorio Marítimo y Marina Mercante Nacional (DIRECTEMAR)	
Gobernaciones Marítimas	
Superintendencia de Valores	

■ Desafíos

En el marco de nuestra nueva planificación estratégica hemos determinado la necesidad de organizar y planificar el relacionamiento con este importante grupo de interés. A contar del 2014 trabajaremos en el desarrollo de un Programa de Relaciones con las Autoridades, con el propósito de fortalecer el diálogo, cercanía y la resolución de conflictos.

PERSONAS



Debo destacar el cambio experimentado en la forma de liderazgo más cercana a la relación ejecutivo-trabajador, el sistema de puertas abiertas ha permitido que las ideas fluyan y sentir que verdaderamente estamos trabajando en un equipo que desea y conseguirá un excelente desempeño y por lo tanto un bienestar común.

Magali Fernández
Secretaría de Gestión
Administración y Finanzas

PERSONAS

Para enfrentar con éxito los desafíos de la nueva etapa de la Compañía es fundamental contar con trabajadores comprometidos que se sientan protagonistas de los cambios que vienen. Es por esta razón que estamos trabajando para convertir a Esvál y Aguas del Valle en una Compañía donde se promueva el talento, la meritocracia y con oportunidades para crecer profesionalmente.

Los objetivos del eje estratégico "Personas" se dirigen a crear un diseño organizacional que permita integrar a ambas empresas, promover el desarrollo de talentos, fomentar la calidad de vida y fortalecer la calidad de la información.

La gestión de esta área está a cargo de la Gerencia de Personas y Asuntos Corporativos.

■ Nuestros Trabajadores

Durante 2013 contamos con 662 trabajadores, de los cuales 491 pertenecen a Esvál y 171 a Aguas del Valle. Respecto a 2012, la plantilla aumentó en un 14%, lo que equivale a 95 personas.

Este aumento se debe principalmente al proceso de reestructuración llevado a cabo en 2013 en la Compañía y a que algunos procesos que estaban externalizados hasta el año anterior se internalizaron.

Durante el periodo, en Esvál y Aguas del Valle la participación de las mujeres correspondió a un 23%, manteniendo la tendencia de los últimos años. A nivel corporativo, el 97% de los trabajadores posea contrato Indefinido.



■ Trabajadores por Edad

EDAD	ESVAL			
	2012		2013	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
MENOS DE 20 AÑOS	57	14%	73	15%
ENTRE 20 Y 50 AÑOS	199	48%	257	52%
MÁS DE 50 AÑOS	158	38%	161	33%
TOTAL	414	100%	491	100%

EDAD	AGUAS DEL VALLE			
	2012		2013	
	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
MENOS DE 20 AÑOS	11	7%	16	9,25%
ENTRE 20 Y 50 AÑOS	82	53%	87	50,29%
MÁS DE 50 AÑOS	62	40%	70	40,46%
TOTAL	155	100%	173	100%

PERSONAS

■ Desarrollo y Retención de Talentos

Sabemos que para retener y atraer talentos a la Compañía debemos capacitarlos y entregarles las herramientas necesarias para su desarrollo laboral y personal.

En Esva contamos con un Plan de Capacitación de carácter bianual 2012-2013. En el año 2012 alcanzamos 16.885 horas de capacitación y en el año 2013 se agregaron 5.175 horas, lo que hace un total de 22.060 horas para el periodo.

El promedio de horas de capacitación por trabajador en el año 2012 fue de 40,8 horas, y en 2013 fue de 10,54 horas.

En Aguas del Valle se realizaron 8.730 horas de capacitación, con un promedio de horas de formación por trabajador de 50,46, lo que representa una baja del promedio de 12% en relación a 2012 cuando fueron 56,7 horas.

Las capacitaciones estuvieron orientadas a las siguientes áreas:

- Calidad y medio ambiente
- Actualización tecnológica
- Desarrollo profesional
- Desarrollo personal
- Seguridad y salud ocupacional

Conformación Comité Bipartito de Capacitación en Aguas del Valle

Con el propósito de evaluar los programas de formación para el personal y asesorar en temas de capacitación y desarrollo organizacional, se conformó el Comité Bipartito de Capacitación de Aguas del Valle.

La conformación de este comité será un factor central para poder garantizar el desarrollo de habilidades y competencias, potenciar a nuestras personas dentro de su actual y futuro rol, lo cual permitirá agregar valor en el desempeño y ejecución de nuestras metas.

PERSONAS

■ Desarrollo y Retención de Talentos

El proceso de evaluación de desempeño es una instancia para determinar áreas de mejora en el ejercicio laboral y generar estrategias de desarrollo alineadas a los objetivos organizacionales.

Durante el año 2013 se evaluó a todos los trabajadores de las empresas. En enero de 2013 a los trabajadores no sindicalizados, en julio a los sindicalizados de Esval y en marzo a los sindicalizados de Aguas del Valle.

La Evaluación de Desempeño aplica a todos los trabajadores de la Compañía y está compuesta de once factores de igual ponderación, agrupados en tres dimensiones del desempeño de los trabajadores.

- **Dimensión técnica:**
Planificación, capacidad técnica, efectividad y responsabilidad profesional.
- **Dimensión relacional:**
Trabajo en equipo, capacidad de conducción y desarrollo personal.
- **Dimensión actitudinal:**
Empatía, proactividad, espíritu de servicio y compromiso con la empresa.

■ Calidad de Vida Laboral

Nuestra Compañía busca fortalecer el vínculo con los trabajadores y sus familias, y contribuir a su bienestar.

Es política de la compañía contar con un servicio de bienestar para todos los trabajadores, cuya responsabilidad es la administración de los beneficios.

PERSONAS

■ Principales Beneficios Sociales

Uno de los beneficios más valorados por nuestros trabajadores, es la beca de estudios que otorgamos a sus hijos (cargas legales), que cursan estudios de enseñanza superior, universitaria y técnico profesional. En Esvál durante 2013 se incrementó el número de becas, pasando de 32 a 59 en 2013. En tanto, en Aguas del Valle se destinará en el presupuesto de capacitación un monto global anual para perfeccionamiento por el periodo de vigencia del convenio colectivo, el que será asignado por el Comité Bipartito de Capacitación, como aporte a aquellos trabajadores que cursen carreras afines con los intereses de la empresa, para un máximo de cinco becas anuales y por un monto de \$481.628 por cada una de ellas.

Entre los principales beneficios sociales otorgados a nuestros trabajadores se encuentran los siguientes:

- Seguro de vida y de salud complementario.
- Control preventivo de salud anual.
- Apoyo económico en los copagos de programas médicos asociados a Isapres y Fonasa.
- Campañas de vacunación contra la influenza estacional y el H1N1.
- En la Región de Valparaíso convenio con Clínica Reñaca, que ofrece una amplia gama de beneficios para prestaciones médicas y cobertura, para los trabajadores y sus familias, como el programa de salud preventiva.
- Becas de estudios y ayuda escolar para hijos de funcionarios.
- Bonificaciones dentales y ópticas para los trabajadores y sus familias.
- Asignaciones por matrimonio, nacimiento y defunción, en coordinación con las prestaciones que entrega la Caja de Compensación 18 de Septiembre y que son adicionales a las que impone la ley.
- Convenios con gimnasios y automotoras.

■ Mejora de las Instalaciones

Con el propósito de mejorar los espacios comunes de nuestras instalaciones, de forma que nuestros trabajadores se sientan como en casa, durante 2013 se realizó una encuesta donde se les preguntaba ¿qué era lo que se debía mejorar?

La creación de cafetería recibió el 61% de las respuestas, por lo que se remodeló por completo el hall de acceso al edificio corporativo de Esvál y se construyó una moderna cafetería donde nuestros trabajadores pueden hacer un alto en sus actividades y compartir con sus compañeros. Además se habilitó un casino y se modernizaron las salas de reuniones y las dependencias de la gerencia general.

Estas mejoras en infraestructura seguirán desarrollándose, tanto en Esvál como Aguas del Valle en los próximos años.

PERSONAS



■ Actividades Recreativas

Los espacios de convivencia y recreación ocupan un lugar importante en la Compañía, ya que contribuyen a mejorar el clima laboral.

Ejemplo de ello son las olimpiadas deportivas de Esva y Aguas del Valle, instancia para distraerse y competir sanamente en diversas disciplinas deportivas, como el tiro al blanco, tenis, básquetbol, voleibol, running, tenis de mesa, natación, juegos de salón, fútbol y ciclismo.

También realizamos actividades para celebrar las Fiestas Patrias, la Navidad y la tradicional fiesta de fin de año que a contar del 2013 realizamos en conjunto Esva y Aguas del Valle.

■ Salud y Seguridad Ocupacional

Nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional señala como uno de los puntos importantes la prevención de la ocurrencia de lesiones y enfermedades de origen laboral, que afectan a nuestros trabajadores. Asimismo, contamos con la certificación OSHAS 18.001:2007 sobre Salud y Seguridad Ocupacional, en ambas empresas. Durante el 2013 en Aguas del Valle nos recertificamos en esta Norma.

Es por ello que nos esforzamos por fomentar en los trabajadores una cultura preventiva frente a riesgos y emergencias. Realizamos actividades de prevención, a través de la capacitación, inspecciones de las áreas de trabajo y visitas a terreno, incentivando el autocuidado y cuidado mutuo del personal interno y externo de la Compañía.

Asimismo para nuestros contratistas realizamos inspecciones y observaciones, revisión de los programas de prevención, verificación de la documentación legal requerida en los contratos, solicitud de información mensual y capacitaciones de prevención de riesgos.

PERSONAS

■ Comité Paritarios de Higiene y Seguridad

Contamos con seis comités (cuatro en Esva y dos en Aguas del Valle), que cubren el 82,28% del personal de nuestra Compañía. Cada comité está conformado por tres representantes titulares de la empresa y tres representantes titulares de los trabajadores con sus respectivos suplentes.

En 2013 se conformaron dos nuevos comités paritarios de faena, los cuales abarcan mayor cantidad de recintos y, por consiguiente, aumenta el número de personas.

COMITÉ PARITARIOS	ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
N° de trabajadores representados en CPHS	40	346	22	165
N° total de trabajadores	414	456	155	165
% de trabajadores representados en CPHS	10%	75,87%	14,2%	100%

Gestión Destacada

Dos de nuestros Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de la Región de Valparaíso y Coquimbo fueron reconocidos a nivel regional por el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) por su significativa labor. Estos son: Comité Quillota/San Felipe, zonal Aconcagua y el de faena Colo-Colo, zonal Norte.

Los programas de prevención y control de riesgos están focalizados en los siguientes aspectos:

- Capacitaciones de autocuidado.
- Actividades en terreno, con más y mejores controles.
- Inspecciones para la detección de condiciones inseguras.
- Mantenimiento y mejoras de las condiciones de puesto de trabajo, en relación a factores ergonómicos, agentes físicos, químicos y biológicos.
- Control del uso adecuado de los equipos de protección personal por parte de los trabajadores y contratistas, mediante inspecciones y observaciones.
- Fortalecimiento de las actividades del mes de la Seguridad y Salud Ocupacional en conjunto con los Comités Paritarios y la Mutual de Seguridad IST.

PERSONAS

Tasa de Salud y Seguridad Ocupacional

Pese a nuestros esfuerzos, en Esval aumentamos nuestra tasa de siniestralidad, debido a la ocurrencia de tres accidentes que en total sumaron 292 días perdidos, representando el 91% de los días perdidos del periodo.

También se incrementaron las cifras de accidentabilidad y frecuencia, como consecuencia de varios accidentes asociados a torceduras de tobillos y golpes menores, los cuales si bien tienen baja siniestralidad (días perdidos) aumentaron la cifra referida a la cantidad de accidentes.

TASAS	ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
Número de accidentes con tiempo perdido	7	12	0	1
Días perdidos	55	322	0	15
Índice de frecuencia*	8,3	12,2	0	2,81
Tasa de Accidentabilidad**	1,78	2,63	0%	0,61
Tasa de siniestralidad O.S. 67 Límite 22	26,84	46,40	0%	9,09

(*): IF= (Nº accidentes/ N° del periodo) * 1.000.000

(**): TA= (Nº accidentes/ Promedio de trabajadores del periodo) * 100

Las tasas de salud y seguridad de contratistas son más altas que las de la Compañía, lo cual representa un desafío para el Departamento de Prevención de Riesgos, que se esfuerza por apoyarlos en mejorar su desempeño, realizando continuas inspecciones y observaciones, revisión de programas de prevención, verificación de documentación legal, solicitud de información mensual y capacitaciones de prevención de riesgos.

Tasa de Salud y Seguridad de Contratistas

TASAS	ESVAL	AGUAS DEL VALLE
Número de accidentes con tiempo perdido	55	2
Días perdidos	919	46
Índice de frecuencia*	17,92	1,66
Tasa de Accidentabilidad**	3,90	0,36
Tasa de siniestralidad O.S. 67 Límite 22	65,21	8,30

Mes de la Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el 2013, Esval se sumó a la iniciativa que desde 2009 viene realizando Aguas del Valle, el "Mes de la Seguridad", con el fin de promover conductas de autocuidado.

- Dentro de las actividades destacan:
- Encuentro de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de distintos rubros y del sector sanitario.
- Capacitaciones enfocadas al autocuidado.
- Capacitación de manejo seguro del gas cloro.
- Simulacros de emergencias.
- Premiación de los trabajadores destacados en materias de seguridad y salud ocupacional elegidos por el Departamento de Prevención de Riesgos y los Comités Paritarios respectivos.

PERSONAS

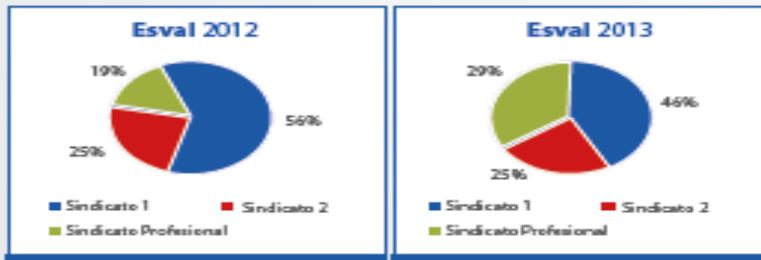
■ Relaciones Laborales

En Esva y Aguas del Valle respetamos y apoyamos el derecho a la libertad de asociación vigente en la legislación y sus diferentes manifestaciones. Bajo esta premisa, fomentamos las buenas prácticas, el respeto por los derechos de las personas, la libertad de asociación y organización de los trabajadores y su derecho a no sufrir maltratos, prestaciones o acoso ilegítimo.

Muestra de ello es que contamos con cinco sindicatos, tres pertenecientes a Esva y dos de Aguas del Valle, que a nivel corporativo representan al 66% de los trabajadores.

% DE SINDICALIZACIÓN	ESVAL		AGUAS DEL VALLE	
	2012	2013	2012	2013
N° trabajadores sindicalizados	242	306	127	130
% de sindicalización	58,45%	62,32%	81,04%	75,14%

Tasa de sindicalización Esva



Tasa de sindicalización Aguas del Valle



Entre julio y agosto de 2013, en Esva se llevó a cabo un nuevo proceso de negociación colectiva con los tres sindicatos, de trabajadores N°1 y N°2, y de Profesionales de Esva, donde primó el trabajo colaborativo y las relaciones laborales de largo plazo. Uno de los principales acuerdos fue la extensión del plazo de los contratos colectivos de dos a cuatro años. Los contratos colectivos de Aguas del Valle son a cuatro años y finalizan en octubre de 2014.

En 2013 se creó la Subgerencia de Relaciones Laborales, que tiene como finalidad mantener las buenas relaciones entre la Compañía y los sindicatos. Dentro de sus principales funciones está establecer una política de relaciones laborales acorde a las necesidades de la Compañía.

Cabe señalar que se mantuvieron las relaciones fluidas con los sindicatos, a través de reuniones mensuales en la mesa de relaciones laborales.

Un hito relevante a destacar fue la reunión efectuada en noviembre de 2013 en Valparaíso, entre el gerente general, los gerentes de área y los cinco sindicatos de las dos empresas, donde se abordaron los desafíos de la nueva etapa de la Compañía y varios tópicos relacionados con el quehacer sindical, abriendo una nueva etapa en las relaciones laborales.

Esva y Aguas del Valle disponen de un procedimiento de reclamo establecido en sus respectivos Reglamentos Internos, dando cumplimiento al artículo 62 bis del Código del Trabajo. En 2013 no se recibieron reclamos de los trabajadores en ambas empresas.

EFICIENCIA



EFICIENCIA

El cambio climático es un fenómeno global, cuya consecuencia más evidente para la zona centro norte y centro sur del país es la sequía. El déficit de precipitaciones de agua lluvia y nieve, con embalses semi vacíos y poca nieve en la cordillera, ha sido la tónica durante los últimos cuatro años.

De acuerdo a la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (Andess), durante 2013 en la Región de Coquimbo el déficit de precipitaciones llegó al 50%, los ríos mantuvieron sus caudales cercanos a sus valores mínimos y los recursos de los embalses fueron inferiores a los de la temporada anterior.

En la Región de Valparaíso el nivel de precipitaciones fue deficitario, en un 35%, especialmente en la zona interior. El río Aconcagua mantuvo sus caudales muy por debajo de sus promedios estadísticos, pero sobre sus valores mínimos. En tanto, el embalse Peñuelas registró un 43% más de reservas que el año pasado.

Frente a este panorama, que sólo refleja la situación crítica de nuestra área de concesión, es necesario generar una estrategia país, de largo plazo, donde los distintos sectores (Industrias sanitarias, áreas productivas, autoridades, universidades y comunidad, entre otros), podamos avanzar en la gestión integrada de cuencas, que promueva el uso sostenible del recurso hídrico y permita asegurar el abastecimiento para el consumo humano.

En Esva y Aguas del Valle hemos asumido este tema como uno de los grandes desafíos de nuestra gestión hasta el 2018, generando proyectos destinados a la eficiencia operacional de la Compañía, que al mismo tiempo buscan contribuir al cuidado y uso responsable del agua.

El eje estratégico "Eficiencia" implica el rediseño de procesos de las distintas gerencias, el desarrollo de programas de mejoramiento y optimización en las distintas áreas, gestión de cumplimiento normativo y ambiental, así como la gestión de infraestructura.



EFICIENCIA

■ Política y Gestión Ambiental

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

- Prevenir la contaminación, reduciendo la generación de residuos, reciclándolos y disponiéndolos adecuadamente.
- Contribuir a la gestión integrada de las cuencas hidrográficas y del borde costero.
- Privilegiar el uso de las mejores prácticas ambientales, asociadas a la prestación de servicio.
- Comprometer gradualmente a contratistas y proveedores para que su desempeño en materia de medio ambiente sea coherente con los lineamientos de la Política.

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

El cumplimiento de los objetivos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental está a cargo de la Gerencia de Operaciones, en lo operativo el responsable es el Jefe de la Unidad de Control de Calidad. Sin embargo, todas las áreas de la Compañía son responsables de las acciones emprendidas, puesto que nuestro servicio está estrechamente ligado a la protección del medio ambiente.

■ Cuidado del Agua

Hasta el 2013 desarrollamos el proyecto HydruS, que nos permitió avanzar permanentemente en el uso eficiente de los recursos y no sólo asegurar la calidad del servicio, sino además reforzar la excelencia operacional de Esva y Aguas del Valle. En la nueva etapa de la Compañía buscamos fortalecer aún más los objetivos de eficiencia, a fin de mejorar nuestros procesos y asegurar nuestra sostenibilidad.

De acuerdo a la ANDESS, en Chile el nivel de pérdida de agua potable de las empresas sanitarias es de un 33%, cifra que se encuentra dentro de los rangos internacionales. En el caso de Esva y Aguas del Valle, el nivel de pérdida llega a un 41% y 31% respectivamente, lo que equivale a un promedio ponderado de un 40%.

Durante el 2013 desarrollamos diversas acciones destinadas a reducir la pérdida de agua en el proceso Industrial, como el programa de detección de fuga de agua potable en estanques, el cual permitió recuperar 32 l/s, lo cual supera ampliamente la meta que nos pusimos en 2012 de 24 l/s.

Sin embargo, tenemos grandes desafíos en esta materia, sobre todo en un contexto de escasez hídrica. Por eso, con miras al 2018, trabajaremos en un proyecto destinado a reducir las pérdidas de agua potable en la producción, conducción y redes de distribución de Esva y Aguas del Valle, para llegar a un promedio de 32,5%.

El cuidado del agua también es responsabilidad de nuestros clientes y de la comunidad en general. Por ello, las actividades que hemos detallado en la sección **"Clientes"**, van dirigidas a crear conciencia en la importancia del cuidado del vital elemento.

Las pérdidas comerciales, principalmente producto de ilícitos, que se realizan a través de arranques clandestinos, intervenciones de medidores y manipulación de grifos, corresponden a pérdidas. Es por esto que en el marco del proyecto "Reducción de pérdidas", hemos contemplado realizar acciones específicas para controlar estos delitos, que están tipificados en el Código Penal y en la Ley 18.119.

EFICIENCIA

■ Eficiencia Energética

Un indicador de eficiencia es la intensidad energética. En nuestro caso ésta corresponde a la cantidad de energía que la Compañía utiliza para producir agua potable y tratar las aguas servidas. Si bien se registró un leve aumento en la eficiencia para producir agua potable en Aguas del Valle, a nivel corporativo este indicador bajó en 2013. Esto significa que la empresa utilizó más energía (kWh) para producir o tratar cada m³ de agua potable o aguas servidas, lo cual se explica principalmente por los mayores esfuerzos que debemos realizar para extraer el agua desde fuentes subterráneas.

Intensidad Energética (kWh/m³)

PROCESO	ESVAL		AGUAS DEL VALLE		CORPORATIVO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Producción y distribución de agua potable (kWh/m ³ producida)	0,50	0,53	0,47	0,46	0,49	0,51
Recolección y tratamiento de aguas servidas (kWh/m ³ tratada)	0,06	1,01	1,05	1,12	0,98	AZ

Para mejorar el indicador de intensidad energética, en el marco del proyecto Hydrus se llevaron a cabo diversas iniciativas de eficiencia, destacando la incorporación de variadores de frecuencia y el plan de corrección de factores de potencia en los sistemas más ineficientes. Para el año 2014 se prevé implementar proyectos asociados a recambio de equipos en estaciones elevadoras de agua potable de gran consumo de energía, así como la optimización de la operación de equipos de aireación en plantas de tratamiento de aguas servidas.

Dentro de los proyectos estratégicos planteados para el periodo 2014-2018, se encuentra la creación de un Modelo de Gestión Operacional, así como la Inteligencia Operacional de Agua Potable, Aguas Servidas y Redes, orientados a mejorar la eficiencia de los procesos en las instalaciones de producción y tratamiento de aguas servidas.

Al 2018 la meta de reducción de costos de producción de agua potable y aguas servidas es de un 8%, siendo el consumo eléctrico el mayor componente del costo. En cuanto a las plantas elevadoras de agua potable, una de las metas estratégicas consiste en reducir en aproximadamente un 6% el consumo en kWh en el mismo periodo.

EFICIENCIA

Consumo de Energía Eléctrica

Otra consecuencia de la sequía ha sido el incremento del consumo de energía eléctrica, que a nivel corporativo aumentó en 3,08%. Esto es aún más evidente en Esval, puesto que subió en un 4,19% con respecto al 2012.

La explicación de este aumento radica en que nos hemos visto en la necesidad de incrementar la captación desde fuentes subterráneas, porque en las napas superficiales escasea el recurso. Eso implica elevar el agua a mayor altura y hacer un uso más intensivo de las bombas de extracción. Además hemos tenido que bombear entre sistemas productivos para suplir el déficit de algunas localidades y operar fuentes de terceros.

En Aguas del Valle se observa una leve disminución del consumo energético abastecido desde la red pública, dado que algunas de las nuevas fuentes de captación operaron una parte importante del año 2013 con grupos generadores diésel.



Consumo de Energía Eléctrica (kWh)

PROCESO	ESVAL			AGUAS DEL VALLE			CORPORATIVO		
	2012	2013	% VAR.	2012	2013	% VAR.	2012	2013	% VAR.
Producción y distribución de agua potable	86.468.421	91.385.795	5,66	24.507.561	23.832.605	-2,17	110.975.982	115.341.822	3,93
Recolección y tratamiento de aguas servidas	32.974.553	33.105.812	0,38	11.168.570	11.458.235	2,59	44.143.123	44.557.089	0,94
Oficinas e instalaciones	1.037.349	1.062.381	2,38	290.067	305.392	5,28	1.327.416	1.367.449	3,02
TOTAL	120.480.323	125.553.888	4,19	35.966.198	35.738.861	-0,63	156.446.521	161.266.360	3,08

EFICIENCIA

■ Prevención de la Contaminación

Conscientes de las externalidades negativas que pueden generar las emisiones atmosféricas de nuestra operación, nos preocupamos por gestionar nuestro proceso con la mayor eficacia para reducir los impactos negativos en la comunidad y el medio ambiente.

■ Emanación de Olores

Hemos realizado grandes esfuerzos para mitigar la emisión de olores que se producen principalmente en las plantas de descontaminación de aguas servidas y alcantarillado, producto del proceso de depuración.

Entre las acciones realizadas se encuentran los monitoreos periódicos en estaciones elevadoras de aguas servidas, en plantas de tratamiento preliminar y en puntos de la red de colectores de alcantarillado; disposición de sistemas mitigadores para retener o disminuir los gases odoríferos, así como filtros de carbón activo en los ductos de salida de corrientes de extracción de aire y en sistemas de tratamiento de aguas servidas. Además realizamos lavados de redes, seguimientos de descargas de residuos industriales líquidos y, en algunos casos, aplicamos productos químicos y esencias.

En las plantas de agua potable aumentamos el uso del carbón activado para neutralizar el olor y sabor, especialmente en Concón, donde la comunidad nos ha manifestado su preocupación y descontento por la calidad del agua potable.

Las causas de los cambios en la percepción del olor y sabor del agua producida en esta comuna, principalmente en primavera, obedecen a las bajas en el caudal del Río Aconcagua como consecuencia de la prolongada sequía, al aumento de la luminosidad y la temperatura, sumado a la incorporación de sedimentos que potencian la floración de algas.

Por eso hemos desarrollado un plan de trabajo, que contempla la búsqueda de nuevas fuentes. En 2013 construimos nuevos pozos en la zona y continuaremos en esa línea, puesto que contar con un respaldo de fuentes subterráneas nos permite combinar el agua de este origen con la del río.

Este plan, que estamos ejecutando en coordinación con la SISS y la asesoría de la empresa Aqualogy, implica un monitoreo continuo de las características organolépticas del agua, incluso en parámetros más allá de los que establece la Normativa Chilena, y la incorporación de nuevas tecnologías de tratamiento.

Hemos realizado una serie de reuniones y actividades con la comunidad, a fin de acoger sus inquietudes e informar sobre los resultados de los análisis del agua, que demuestran su inocuidad y que su consumo no representa ningún riesgo para la salud.

De esta manera, nos hemos encargado de este problema, lo cual se refleja en la disminución de los reclamos por esta causa, pasando de 24 en 2012 a 19 en 2013.

EFICIENCIA

■ Gases Contaminantes

Nos hacemos cargo de la gestión de las emisiones por sustancias contaminantes, como el CO₂ y el metano, producidos en plantas y estaciones elevadoras de agua potable y aguas servidas, que usan grupos electrógenos alimentados por petróleo.

En Esvál durante el 2013 las emisiones provocadas por el consumo de petróleo bajaron con respecto del año anterior, como consecuencia de un menor uso de generadores. A finales del año 2011 y comienzo del 2012 se utilizaron nuevos generadores por la puesta en marcha de tres pozos en la zona de Ulay Ulay, lo que implicó un mayor consumo de petróleo y, por lo tanto, un aumento de las emisiones.

En Aguas del Valle las nuevas fuentes operaron una parte importante del año 2013 con grupos generadores diesel, lo que explica el aumento del consumo de petróleo durante ese año y, por ende, el incremento de las emisiones.

Emisiones Contaminantes (t)*

CONTAMINANTE	ESVAL		AGUAS DEL VALLE		CORPORATIVO	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
MP	5,43	3,8	0,46	2,02	5,89	5,82
MP10	2,72	1,9	0,23	1,01	2,95	2,91
MP2.5	0,66	0,46	0,06	0,24	0,72	0,7
CO	16,7	11,68	1,4	6,2	18,1	17,88
NOx	77,3	54,07	6,5	28,69	83,8	82,76
COV	6,14	4,29	0,51	2,28	6,65	6,57
SOx	4,1	2,87	0,34	1,52	4,44	4,39
NH ₃	0,135	0,095	0,011	0,05	0,146	0,145
CO ₂	3.011	2.106	252	1.117	3.263	3.223

*Para las estimaciones se utilizaron los factores de emisión establecidos en la "Guía Metodológica para la estimación de emisiones atmosféricas de fuentes fijas y móviles en el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes" elaborado por CONAMA el año 2009, en coordinación con Ministerio de Salud y SICTRA del Ministerio de Planificación. Se usó esta metodología propuesta por la autoridad, por considerarla una forma robusta validada para medir las emisiones en base al consumo de combustible, cuando no se realizan mediciones directas de emisiones atmosféricas.

EFICIENCIA

■ Residuos

En nuestros procesos se generan residuos sólidos y peligrosos. Los primeros corresponden a aquellos retenidos en rejas gruesas, finas y en arenas; mientras que los residuos peligrosos están conformados por envases de productos químicos, aceites usados, tubos fluorescentes, materiales de plomo, baterías y pilas.

Esval desde el 2012 empezó un proceso para contabilizar y evaluar la reducción de la generación de estos residuos. Sin embargo, observamos un incremento de los residuos en 2013, lo cual se explica por

Residuos Producidos (t)

Tipo de Residuos	ESVAL			AGUAS DELVALLE		
	Peso de los residuos (t)		Método de eliminación	Peso de los residuos (t)		Método de eliminación
	2012	2013		2012	2013	
Residuos domésticos	112,6	128,4	Vertedero El Molle - Wilpanato	No hay datos	No hay datos	No hay datos
Residuos sólidos asimilables a domésticos	2.343	1.679,22	Vertedero El Molle - Wilpanato, La bodega de San Felipe, Aldea de Caricena	No hay datos	No hay datos	No hay datos
Residuos sólidos reciclables	1,54	1,52	Papel de Sorepa	3,82	No hay datos	Disposición para reciclaje
Residuos peligrosos	1,46	4,4	Instalaciones especializadas habilitadas y autorizadas	2.112	No hay datos	Se almacenan en una bodega habilitada. Existen contratos con empresas especializadas para su disposición final
Residuos escombros	31.929	55.631	Botadero que se define por obra	No hay datos	No hay datos	No hay datos
TOTAL	34.387,6	57444,54	No hay datos	799	No hay datos	Vertederos o rellenos sanitarios autorizados
TOTAL	34.387,6	57.444,54		2.115,82	No hay datos	

EFICIENCIA



■ Desafíos

En la Nueva Ruta de la Compañía tenemos el desafío de ser más eficientes en el uso de los recursos naturales y cumplir con nuestros compromisos ambientales. Es por ello que dentro de los proyectos estratégicos que hemos definido para el periodo 2014-2018 se encuentra el "Plan de sequía", cuyo objetivo es diseñar estrategias eficaces para mitigar los efectos y disminuir la vulnerabilidad de nuestros sistemas de abastecimiento de agua potable.

Junto con ello, desarrollaremos el "Plan de diagnóstico y eliminación de sabor y olor en plantas de agua potable con captaciones superficiales", así como el proyecto de "Reducción de olores en plantas de aguas servidas". Ambas iniciativas apuntan a fortalecer aún más los esfuerzos llevados a cabo por la empresa para disminuir los problemas de olor y sabor.

Así también implementaremos el programa "Gestión de cumplimiento de legislación ambiental y compromisos ambientales voluntarios suscritos por la Compañía", con el fin de asegurarnos de cumplir con todos los requisitos legales y normativos que nos aplican.

Hacemos cargo de los pasivos ambientales es otro de nuestros desafíos, que abordaremos a través de un proyecto específico destinado a reducir posibles riesgos de contaminación.

EFICIENCIA

■ Integración Esvál y Aguas del Valle

Convertirnos en una Compañía cohesionada, que rema con fuerza hacia el mismo puerto, es uno de los grandes desafíos que nos hemos planteado en la Nueva Ruta hacia el 2018.

Estamos convencidos que para aumentar nuestra eficiencia necesitamos fortalecer la integración de Esvál y Aguas del Valle, lo cual implica alinear nuestros procesos bajo un mismo modelo de gestión.

Para disminuir las brechas entre la filial y la casa matriz, llevaremos a cabo, a contar del 2014, el diseño y aplicación de un **Modelo de Integración para Aguas del Valle**. Consideraremos la cultura organizacional para lograr que este proceso sea bien aceptado y se logren los resultados esperados. Realizaremos intervenciones en términos de imagen e infraestructura y fortaleceremos aún más los canales de comunicación interna.

Durante el 2013 nos hemos propuesto fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y desarrollar un nuevo modelo de gestión, que facilitará este proceso de integración y permitirá asegurar la sostenibilidad de la Compañía.

■ Contratista y Proveedor

Nuestros proveedores y contratistas son fundamentales para la operación de nuestra Compañía, puesto que están a cargo de funciones tan relevantes como las obras de construcción y mantenimiento de redes y plantas de tratamiento de aguas servidas, el transporte y seguridad, entre otras actividades.

Por esta razón, la eficiencia de nuestras operaciones está muy ligada a la calidad del servicio que ellos nos prestan y, por ende, son parte integral del desarrollo estratégico de Esvál y Aguas del Valle.

Es por ello que buscamos mantener una relación de aliados estratégicos con nuestros contratistas y proveedores, que en muchos casos son la cara visible de la Compañía frente a la comunidad.

ANEXO 4. Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas

ÍNDICE

- 1. OBJETIVOS.**
- 2. ALCANCE.**
- 3. APLICACIÓN.**
- 4. DEFINICIONES.**
- 5. RESPONSABILIDAD**
- 6. REQUISITOS GENERALES.**
- 7. SANCIONES.**
- 8. DESARROLLO.**
- 9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE.**
- 10. NORMATIVA COMPLEMENTARIA.**
- 11. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD.**
- 12. DISTRIBUCIÓN.**
- 13. ANEXOS.**

Anexo N° 1.- Requisitos de Prevención de Riesgos para empresas contratistas y subcontratistas.

Anexo N° 2.- Lista De Verificación De Programas Preventivos y Ambientales

Anexo N° 3.- Comprobante de Recibo del Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas.

Anexo N° 4.- Formulario de Investigación de Accidentes.

Anexo N° 5.- Formulario de Notificación Inmediata de Accidente del Trabajo Fatal o Grave.

Anexo N° 6.- Procedimientos de Trabajo Seguro.

Instructivos y Registros del Sistema Integrado de Gestión: “ISO 9.001, ISO 14.001 y OHSAS 18.001”

1. OBJETIVOS

1. Establecer los procedimientos administrativos, requerimientos y obligaciones en Prevención de

Riesgos que deben cumplir las Empresas Contratistas y Subcontratistas, durante el desarrollo de actividades y/o servicios contratados por las Empresas Principales a fin de garantizar a todos los trabajadores independientes su dependencia que las condiciones de higiene y seguridad en los lugares de trabajo estén conforme a la normativa legal vigente.

2. Indicar los requerimientos de control de riesgos y procedimientos de control interno que deben cumplir estas empresas.

3. Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 66 bis de la Ley N° 16.744 y en el Decreto Supremo N° 76, de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, respecto de la obligatoriedad de Empresas Principales de contar con un Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas, como herramienta básica de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

2. ALCANCE

Las disposiciones de este reglamento son aplicables a toda persona natural o jurídica que efectúa o realice trabajos por cuenta de las Empresas Principales, en adelante como resultado de una licitación pública o privada y orden de compra por parte de la empresa. Así también este reglamento será aplicable a los contratistas, subcontratistas y demás personas que trabajen por cuenta de estos.

3. APLICACIÓN

Este reglamento rige a todos los Contratistas y Subcontratistas que participen en las obras, faenas y servicios que ejecuten por las Empresas Principales, en cualquiera de sus instalaciones y recintos.

Además, de ser exigible a todo el personal de empresas contratistas y subcontratistas de obras y/o servicios que ejecuten trabajos, estas disposiciones también deben ser cumplidas por el personal de las Empresas Principales que participe en los trabajos.

4. DEFINICIONES

Accidente del Trabajo

“Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte”. Art. 5º, inciso primero, Ley N° 16.744.

Accidente de Trayecto

“Los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación del trabajador y el lugar de trabajo y viceversa”. Art. 5º, inciso segundo, Ley N° 16.744.

Enfermedad Profesional

“Es aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.” Art. 7º Ley N° 16.744.

Trabajo en Régimen de Subcontratación

Es trabajo en régimen de subcontratación, aquél realizado en virtud de un contrato de trabajo por un trabajador para un empleador, denominado contratista o subcontratista, cuando éste, en razón de un acuerdo contractual, se encarga de ejecutar obras o servicios, por su cuenta y riesgo y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la **EMPRESA PRINCIPAL**, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

Empresa Principal

Dueña de la obra, empresa o faena, denominada la **EMPRESA PRINCIPAL**, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

Empresas Principales

ESVAL S.A.

AGUAS DEL VALLE S.A.

Contratista

Se entenderá por contratista a toda persona natural o jurídica, que en virtud de un contrato, contrae la obligación de ejecutar una obra material o prestar un servicio, por su cuenta y riesgo y con trabajadores bajo su dependencia.

Subcontratista

Se entenderá por subcontratista a toda persona natural o jurídica que celebre un contrato para la realización de una obra, faena o servicio con el contratista, relativo a una labor encomendada por Empresas Principales.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Se entenderá por Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo al conjunto de elementos que integran la prevención de riesgos, a fin de garantizar la protección de la salud y la seguridad de todos los trabajadores.

5. RESPONSABILIDAD

- El cumplimiento de las normativas de seguridad y prevención de riesgos laborales establecidas en el presente instructivo de trabajo, así como la aplicación y fiscalización de lo contenido en este reglamento será responsabilidad de los administradores, supervisores y/o jefe de operaciones de los contratos de obras faenas y servicios de las empresas que estén efectuando trabajos a Empresas Principales.
- Los responsables de las áreas en contratar los servicios y departamento de prevención de riesgos tendrá las facultades para fiscalizar la aplicación del presente instructivo y lo establecido en las bases de higiene y seguridad entregadas en conjunto con las bases administrativas de los distintos contratos a licitar.
- Será responsabilidad de las áreas encargadas en administrar los contratos de las empresas principales dar a conocer que es una exigencia el cumplimiento del Reglamento de Especial para Contratistas.
- Las Empresas Contratistas y Subcontratistas son responsables del control de los riesgos asociados a las obras y/o servicios que ejecuten para Empresas Principales. de esta forma, el control de los riesgos debe estar considerado en la ejecución de los trabajos y/o servicios contratados.
- Las empresas Contratistas y Subcontratistas están obligadas a conocer y cumplir con todas las disposiciones legales vigentes contenidas en el Código del Trabajo, la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el DS 594, de 2000, del Ministerio de Salud, sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los

Lugares de Trabajo, las Bases de Higiene y Seguridad específicas de cada contrato, como cualquier otra disposición legal atinentes a las funciones a ejecutar.

6. REQUISITOS GENERALES

Dentro de las bases de Licitación para la ejecución de faenas obras y servicios que se efectúen en el área de concesión de las Empresas Principales o de proyectos nuevos a ejecutar, se incluirán los requisitos que deberán cumplir las Empresas Contratistas y Subcontratista en materias de Prevención de Riesgos Laborales a través de este reglamento y las Bases de Higiene y Seguridad.

Para este efecto, se deberá completar un formulario sobre “Requisitos de Prevención de Riesgos para Empresas Contratistas”.

Reuniones de Prevención de Riesgos

Estas reuniones se realizarán con una frecuencia establecida de acuerdo al servicio y trabajos a efectuar siendo específicos en cada uno, teniendo como principales puntos los siguientes:

1. Análisis y seguimiento de los programas de trabajo
2. Medidas de control, cumplimiento y su efectividad.
3. Cumplimiento de actividades entregadas en Programas de Prevención de Riesgos – Programa de Control de Riesgos Operacionales.
4. Estadísticas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales
5. Planes de acciones inmediatas y sistemáticas para implementar medidas preventivas y correctivas para controlar o eliminar las causas de los accidentes.
6. Tareas y actividades críticas en la obra o faena, inspecciones, observaciones, orden y aseo, etc.
7. Otros temas relacionados con la prevención de riesgos.

Sin perjuicio de lo anterior Empresas Principales, efectuará, cuando lo estime necesario, reuniones de análisis que permitan evaluar el sistema de trabajo con Contratistas y sus Subcontratistas.

Se establecerán también los mecanismos de intercambio de información, a través de informes escritos, comunicaciones orales, y/o vía e-mail, incluyendo a los respectivos Organismos Administradores de la Ley N° 16.744, además de los establecido en las Bases de Higiene y Seguridad.

Prohibiciones

- a) Asistir al trabajo bajo la influencia del alcohol y/o drogas.
- b) Ingresar a las áreas de trabajo sin sus Elementos o Equipos de Protección Personal.
- c) En el trabajo y mientras dure la jornada, en todas las obras y o faenas de la empresa, consumir alimentos, bebidas alcohólicas y /o drogas.
- d) Realizar trabajos o actividades no autorizadas en faenas de la empresa.
- e) Reemplazar sin autorización de la empresa a otro trabajador en actividades y trabajos para las cuales no ha sido capacitado y/o no ha sido capacitado y entrenado.
- f) Operar, revisar o reparar equipos electromecánicos, eléctricos, u otros, sin estar autorizado ni calificado por la empresa.
- g) Trabajar y/o intervenir Instalaciones energizadas, sin autorización.
- h) Conducir vehículos o maquinarias sin poseer la Licencia vigente, o sin la clase adecuada a vehículos o maquinarias (Ej. Vehículos, motos, grúas horquillas).
- i) Hacer uso de equipos, maquinarias y/o herramientas que presenten condiciones de riesgos para el usuario o terceros (que se encuentre en mal estado o le falte alguna protección).
- j) Operar o manejar equipos sin haber sido previamente instruido, calificado y autorizado expresamente para ello, por la autoridad de la empresa.
- k) Abandonar equipos sin comprobar que se encuentre asegurada la detención del motor, incluyendo desconexiones, frenos, etc.
- l) Efectuar instalaciones eléctricas de carácter provisorio o reforzar la capacidad de fusibles de instalaciones eléctricas.
- m) Retirar o modificar dispositivos de seguridad de máquinas o equipos.
- n) Subir al techo de edificios, sin la autorización de un supervisor.

o) Trabajar en altura sin considerar equipos auxiliares de seguridad tales como: cuerdas de vida, cinturones de amarre u otros elementos que amortigüen caídas probables y riesgos asociados.

p) Ingresar a estanques, contenedores o depósitos, que contengan residuos de combustibles inflamables, acumulación de gases, productos tóxicos, o falta de aire respirable sin el debido monitoreo y elementos de protección personal y dispositivos de seguridad establecidos en los procedimientos de trabajo seguro.

q) Iniciar o ejecutar faenas en las que no se hayan tomado todas las medidas de seguridad para proteger la integridad de los trabajadores.

7. SANCIONES.

Sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que le cabe al Contratista, en los accidentes que se puedan producir en la obra por la inobservancia en el presente reglamento además de Bases de Higiene y Seguridad y/o de las disposiciones establecidas en la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, la ITO, por si misma, y/o el Departamento de Seguridad y Prevención de Riesgos de Las Empresas Principales, o por solicitud del Coordinador del Contrato, tendrán las siguientes atribuciones:

a) Podrá suspender faenas y actividades, en forma parcial o total, ante riesgos inminentes de accidentes que puedan afectar a personas o bienes materiales y, con mayor razón, cuando éstos se hayan producido.

b) El incumplimiento de cada orden anotada en el Libro de Obra será sancionado con una multa diaria o por evento, según corresponda, aplicada por la ITO, de acuerdo con la cláusula de Multas establecida en las Condiciones Particulares del Contrato

c) El incumplimiento que se detecte en las disposiciones establecidas en las bases sobre el personal, su vestuario, elementos de protección personal, desconocimiento de los riesgos laborales, así como en cuanto a la señalización y medidas de seguridad en las faenas o las relativas a los materiales y equipos a utilizar, se aplicará una multa por la suma equivalente a diez unidades de fomento (10 UF) por cada uno de estos eventos. Esta multa no tendrá tope alguno en su aplicación. En el caso que derivado de lo anterior se produzcan accidentes del trabajo con tiempo perdido, el **CONTRATISTA** recibirá una multa adicional equivalente a cinco unidades de fomento (5 UF) por cada día perdido. Los que serán descontados al **CONTRATISTA** en la facturación del mes siguiente.

d) En el caso de accidentes fatales, la multa corresponderá a trescientas unidades de fomento (300 UF), quedando facultadas Las Empresas Principales, para poner término anticipado al contrato, sin indemnización de ningún tipo, renunciando el **CONTRATISTA** a toda acción legal de tipo indemnizatoria por ello.

e) El **CONTRATISTA** que no entregare oportunamente la información que se señala en el punto 5.1 letra h) y 6 de las bases de Higiene y Seguridad, o se negara a hacerlo, incurrirá, cada vez, en una multa diaria de cinco unidades de fomento (5 UF), hasta la recepción final de la documentación. El **CONTRATISTA** deberá verificar que la información enviada fue recepcionada adecuadamente, a través de timbre o acuso de recibo, por parte del Departamento de Seguridad y Prevención de Riesgos y/o el administrador del contrato de Las Empresas Principales.

f) El incumplimiento de lo señalado en las presentes bases referentes a la obligación del Contratista de proporcionar a sus trabajadores los equipos e implementos de seguridad personal, en bases a lo indicado en la Ley N° 16.744 Artículo 68°, se incurrirá en una multa por la suma equivalente a diez Unidades de Fomento (10 UF), por cada uno de los eventos indicados. Esta multa no tendrá tope alguno en su aplicación. Los que serán descontados al contratista en la facturación del mes siguiente.

g) Referente a la denuncia o aviso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, dentro de un plazo de 24 horas de ocurrido el acontecimiento, el Contratista que no entregare oportunamente esta información u aviso, o se negare a hacerlo, incurrirá cada vez, en una multa diaria de diez Unidades de Fomento (10 UF), hasta la recepción final de la documentación.

Esta multa no tendrá tope alguno en su aplicación. Los que serán descontados al contratista en la facturación del mes siguiente. El **CONTRATISTA** deberá verificar que la información enviada fue recepcionada adecuadamente, a través de timbre o acuse de recibo, por parte del Departamento de Seguridad y Prevención de Riesgos y/o el administrador del contrato de Las Empresas Principales.

8. DESARROLLO.

§ Adjudicada la propuesta a la Empresa Contratista, la unidad que solicita el servicio, hará entrega a ésta del Reglamento Especial para Contratistas y Subcontratistas y las normas y/o procedimientos de seguridad específicas para el trabajo a realizar. Se deberá dejar constancia de la respectiva entrega. Para esta constancia escrita se adjunta formulario

especial de recibo el cual deberá ser firmado por el representante legal de la Empresa Contratista.

§ El representante de la empresa contratista deberá entregar la información solicitada por cada área de las empresas principales a través de las Bases de Higiene y Seguridad y/o contratos particulares.

Durante el Trabajo

§ Durante la ejecución de la obra, faena o servicio por la empresa Contratista, el Departamento de Prevención de Riesgos, Comité Paritarios o el personal a cargo de la Supervisión, efectuará acciones que permitan verificar el cabal cumplimiento de las normas y procedimientos de Prevención de Riesgos que la obra o el trabajo específico requiera. En esta etapa, la unidad a cargo de la supervisión podrá solicitar la asesoría de la mutual a la cual esté afiliada.

§ Las observaciones que surjan de las auditorias, visitas, inspecciones, etc., a la empresa Contratista o Subcontratista, quedarán registradas en un informe escrito y en el Libro de Inspecciones de Obra o de faenas u otro registro similar. Estas observaciones deberán estar en conocimiento de quién o quiénes son los encargados de implementar y mantener en funcionamiento el Sistema de Gestión de la SST.

Finalizado el Trabajo

§ Al finalizar la obra la unidad que solicita el servicio, verificará si el contratista ha cumplido con las exigencias técnicas y de seguridad.

§ Toda empresa Contratista y Subcontratista tiene la obligación de adoptar las medidas de Prevención que correspondan destinadas a controlar los Riesgos de Accidentes y Enfermedades Profesionales que deriven de la ejecución de los trabajos que se realicen.

9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES.

Accidentes del Trabajo con Consecuencias Graves o Fatales

Cada empresa contratista y subcontratista, es decir, cada empleador directo, tiene la obligación de informar a la Inspección del Trabajo respectiva y a la SEREMI de Salud que corresponda, de la ocurrencia de accidentes del trabajo graves o fatales que hayan afectado a sus trabajadores dependientes. Además, en caso de accidentes del trabajo

graves o fatales, el empleador tendrá la obligación de suspender de forma inmediata las faenas afectadas y, de ser necesario, permitir a los trabajadores la evacuación del lugar de trabajo. La reanudación de faenas sólo podrá efectuarse cuando, previa fiscalización del organismo fiscalizador, se verifique que se han subsanado las deficiencias constatadas.

Se entenderá por accidente de trabajo fatal, aquel accidente que provoca la muerte del trabajador en forma inmediata o durante su traslado a un centro asistencial.

Se entenderá por accidente de trabajo grave cualquier accidente del trabajo que:

- Obligue a realizar maniobras de reanimación, u
- Obligue a realizar maniobras de rescate, u
- Ocurra por caída de altura, de más de 2 mts., o
- Provoque en forma inmediata, la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo, o
- Involucre un número tal de trabajadores que afecte el desarrollo normal de la faena afectada.

Se entenderá por faena afectada, aquella área o puesto de trabajo en que ocurrió el accidente, pudiendo incluso abarcar la faena en su conjunto, dependiendo de las características y origen del siniestro, y por el cual de no adoptar la empresa medidas correctivas inmediatas, se pone en peligro la vida o salud de otros trabajadores.

Todo lo anterior es sin perjuicio de la obligación de cada empresa contratista y subcontratista, que sea empleador directo, de denunciar a través del formulario de Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT), ante el respectivo Organismo Administrador de la Ley N° 16.744, todo infortunio laboral que afecte a sus trabajadores dependientes.

Investigación de Accidentes

Cada vez que ocurra un accidente en cualquiera de sus grados, el área de prevención de riesgos o quien sea responsable dentro de los procesos de la empresa contratista deberá enviar investigación en un plazo máximo de 48 hrs. Al departamento de Prevención de Riesgos de las Empresas Principales, debiendo informar a los menos lo que se ha indicado en "Investigación de Accidentes".

10. NORMATIVA COMPLEMENTARIA

Estas normas, principios y procedimientos son complementarios de las disposiciones sobre Seguridad e Higiene Industrial y Medio Ambiente que se establecen en la Legislación vigente y que el Contratista declara conocer, cumplir y hacer cumplir a sus trabajadores dependientes.

A continuación se indican las Normativas Legales más importantes, las que no excluyen otras normativas y además todas aquellas disposiciones legales que tengan relación con la prevención de accidentes y enfermedades profesionales. Las que regirán en todo aquello que no esté expresamente contemplado en el presente Reglamento y en las Bases de Higiene y seguridad. Entre las cuales se incluyen las siguientes:

- Ley N° 16.744 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del 1° de Febrero de 1968 y sus posteriores modificaciones.
- Decretos que reglamentan y complementan la Ley 16.744, entre los que se incluyen:
 - Decreto N° 101 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, del 7 de Marzo de 1968, que aprueba el Reglamento de la Ley 16.744.
 - Decreto N° 40 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, del 7 de Marzo de 1969, que aprueba el Reglamento sobre prevención de riesgos profesionales.
 - Decreto N° 54 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, del 11 de Marzo de 1969, que aprueba el Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
 - Decreto N° 594 del Ministerio de Salud, del 15 de Septiembre de 1999, que aprueba el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo.
- Ley N° 18.290/84, “Ley de Transito” y sus Reglamentos, Ministerio de Justicia.
- Ley N° 17.798/82, “Ley de control de Armas y Explosivos”, Ministerio de Defensa Nacional.
- Decreto Supremo N° 72 del 21 de Octubre de 1985 modificado por el Decreto Supremo N°140/92 del Ministerio de Minería.
- Decreto Supremo M.O.P. N° 884/49, “Ordenanza General de Construcciones y Urbanismo.
- Decreto N° 63 del 18 de Marzo de 1987, “Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones”,

“Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan Trabajos en la Vía Pública”

NORMAS INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (INN)

Nch 347: Of.55 Prescripciones de Seguridad en la Demolición

Nch 349: Of.1999 Prescripciones de Seguridad en la Excavación

Nch 350: Of.2000 Instalaciones Eléctrica Provisorias en la Construcción

Nch 351: Of.2000 Prescripciones Generales de Seguridad para Escalas Portátiles de Madera

Nch 383: Of.55 Medidas de Seguridad en el Almacenamiento de Explosivos

Nch 384: Of.55 Medidas de Seguridad en el empleo de Explosivos

Nch 385: Of.55 Medidas de Seguridad en el Transporte de materiales inflamables y explosivos

Nch 387: Of.55 Medidas de Seguridad en el empleo y manejo de materiales inflamables

Nch 461: Of.77: Protection personal. Casco de Seguridad Industrial. Requisitos y ensayos.

Nch 998: Of.1999 Andamios. Requisitos Generales de Seguridad

Nch 1.301: Of.77 Protección personal. Anteojos protectores contra impactos

Nch1411/1: Of.78 Prevención de Riesgos. Parte I: Letreros de Seguridad

Nch 1411/2: Of.78 Prevención de Riesgos. Parte II: Señales de Seguridad

Nch 1411/3: Of.78 Prevención de Riesgos. Parte III: Tarjeta de Seguridad

Nch 1411/4: Of.78 Prevención de Riesgos. Parte IV: Identificación de Riesgos de Materiales

Nch 1258/0 Of. 77 Equipos de protección personal para trabajos con riesgo de caídas.

Terminología y clasificación

Nch 1258/1 Of. 77 Equipos de protección personal para trabajos con riesgo de caídas.

Requisitos y marcados

Nch 1258/2 Of. 77 Equipos de protección personal para trabajos con riesgo de caídas.

Ensayos

Nch 1805 Of. 80 Protección personal ropa para soldadores

Nch 1562 Of. 79 Pantallas para soldadores. Requisitos

Nch 1331/4 - 2001 Protectores auditivos. Recomendaciones para selección, uso cuidadoso y mantención

Nch 2378 Of. 97 Aparatos protección respiratoria. Mascaras. Requisitos y métodos ensayos

Nch Elec. 4/84 Electricidad, Instalaciones Interiores en baja tensión

Nch Elec. 12/87 Electricidad. Empalmes aéreos monofásicos

NORMAS SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE (NSG).

NSEG 5. E.n 71 Instalaciones eléctricas de corriente fuertes

NSEG 6. E.n 71 Cruces y paralelismos de líneas eléctricas

NSEG 12.E.n 76 Electricidad. Empalmes aéreos trifásicos

NSEG 15.E.n 78 Electricidad. Especificaciones para luminarias de calles y

Carreteras

11. PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD.

Se deberá cumplir los Procedimientos de Trabajo Seguro entregados en las Bases de Higiene y Seguridad por las Empresas Principales, y los que correspondiese según los trabajos a realizar que entregarán las empresas contratistas al adjudicarse los trabajos por obras, faenas y servicios producto de los análisis de riesgos de las tareas u cualquier método para cuantificar los riesgos en las distintas labores a desarrollar.

12. DISTRIBUCIÓN

La distribución del Reglamento Especial para Contratistas y Subcontratistas se efectuará de la siguiente forma:

§ Un ejemplar del Reglamento Especial para Contratistas y Subcontratistas deberá ser entregado al Contratista y Subcontratista previo al inicio de sus labores en la obra, faena o servicios, dejando registro escrito de esta entrega.

§ Una copia del referido Reglamento Especial para Contratistas y Subcontratistas lo deberán mantener en la faena, obra o servicios los encargados de estas áreas por el tiempo que ésta se extienda. Este registro deberá estar actualizado junto con los otros registros de antecedentes, en papel y/o soporte digital.