



2022

MEMORIA ANUAL

REALIZADO POR:
Área de
Comunicaciones

PRESENTADO POR:
Aguas San Isidro S.A.

Memoria Anual 2022- Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.



I Identificación de la sociedad

II Quiénes Somos

Historia de la compañía
Misión, visión, valores

III Estructura Societaria

Directorio
Documentos constitutivos

IV Administración y personal de la sociedad

Organigrama
Nuestro personal

V Actividades y negocios

Áreas de concesión
Nuevos Clientes

VI Área Legal

VII Principales Inversiones

VIII Clientes y Comunicaciones

IX Recursos Humanos

X Unidad de Negocios APR

XI Área Comercial

XII Control de calidad

XIII Estados Financieros



I. IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD



RAZÓN SOCIAL

Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.

RUT

96.889.730-6

DOMICILIO LEGAL

Ruta S-30, N°05480, Lote 1B, Labranza, Temuco.

TIPO DE SOCIEDAD

Sociedad Anónima Cerrada.

INSCRIPCIÓN ESPECIAL DE ENTIDADES INFORMANTES

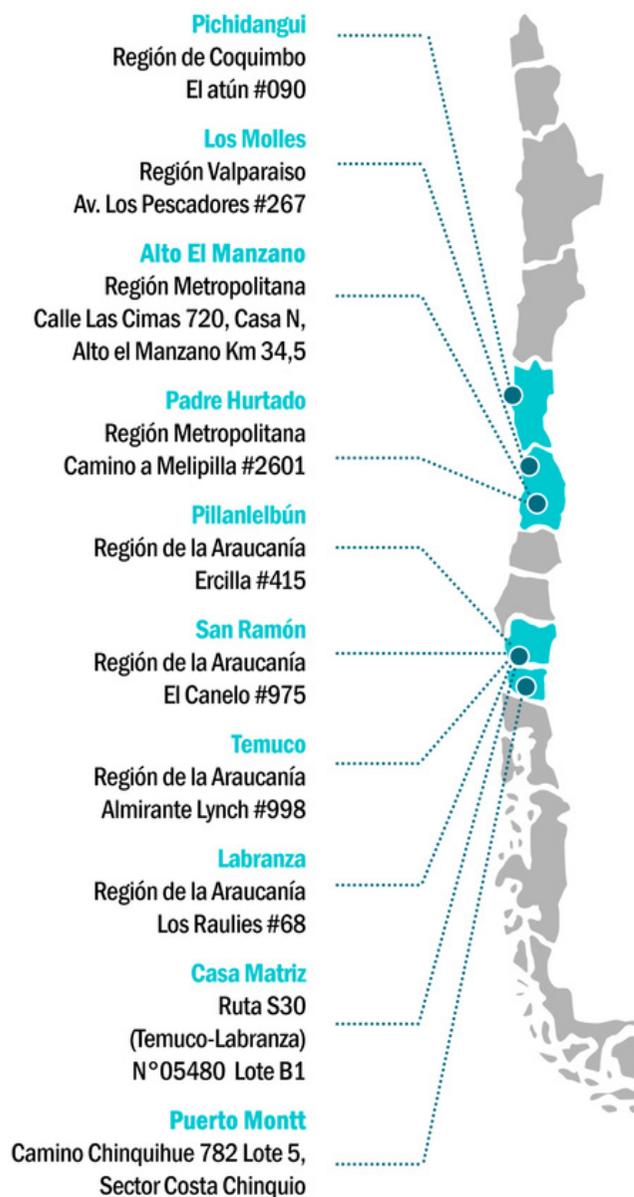
N°65 del 09 de mayo de 2010.

CASA MATRIZ

- Dirección: Ruta S-30, N°05480, Lote 1B, Labranza, Temuco.
- Teléfono: 56-45-2595000
- Fonos Clientes: 56-45-2403908 / 800 600 250
- Email: comunicaciones@sanisidrosa.cl
- Twitter: @AguasSanIsidro
- Facebook: Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.
- Instagram: @AguasSanIsidro
- LinkedIn: Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.
- Sitio web: www.sanisidrosa.cl



OFICINAS COMERCIALES



II. QUIÉNES SOMOS





¿QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?

Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A, es una concesionaria fundada en 1999, cuya función consiste en la producción y distribución de agua potable, y en la recolección, tratamiento, y disposición final de las aguas servidas domiciliarias de distintas localidades en las regiones de Coquimbo, Valparaíso, La Araucanía, Los Lagos, y un importante sector de Padre Hurtado e Isla de Maipo en la Región Metropolitana. En la actualidad, atendemos a más de 30.000 clientes en 14 concesiones.

Somos una sanitaria comprometida con ampliar la cobertura de los servicios básicos en el país. En este sentido, San Isidro entrega un saneamiento principalmente a pequeñas localidades y sectores de ampliación urbana que no contaban con infraestructura sanitaria, las que actualmente poseen importantes soluciones habitacionales. Nos destacamos por ser una empresa de carácter regional, y dentro de nuestros valores se encuentra ser una empresa cercana a sus clientes, perseverante en cuanto a entregar soluciones de tratamiento innovadoras, y ser respetuosos con el medio ambiente.



MISIÓN

Ser reconocidos como un aporte a la industria sanitaria nacional por medio de alianzas que busquen entregar soluciones sanitarias, adecuadas a la realidad de cada comunidad, entregando un servicio con alta percepción de calidad y de forma eficiente, por medio de un equipo humano de excelencia, con alto compromiso social y medio ambiental.



VISIÓN

Aguas San Isidro es una Empresa comprometida con ampliar la cobertura de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado en todo el país, siendo partícipe activo del proceso de urbanización nacional.

VALORES

Nuestros valores como empresa son los propósitos que orientan a cada uno de nuestros colaboradores y nos mantienen unidos a objetivos comunes. Todos estos formados por principios éticos y profesionales sobre los cuales basamos todas las actividades dentro de la compañía y que fortalece nuestra identidad y espíritu. Estos son principalmente la transparencia y calidad de nuestros servicios, la orientación siempre hacia el cliente buscando constantemente la cercanía, la accesibilidad, amabilidad y eficiencia hacia ellos. Valoramos el trabajo en equipo de nuestros colaboradores y buscamos como empresa fomentar y valorar el trabajo igualitario, dando especial reconocimiento al compromiso y al gran aporte de la mujer en nuestra compañía.



III. ESTRUCTURA SOCIETARIA



RUT	NOMBRE	CARGO
5.528.988-3	Guillermo Ruiz Pérez	Presidente
18.396.777-0	Guillermo Ruiz Donoso	Director
6.955.187-4	Nelson Araya Romo	Director
7.061.767-6	Verónica López del Campo	Director
14.519.510-1	Javier Acevedo Vogel	Director





Guillermo Ruiz Pérez
Presidente



Guillermo Ruiz Donoso
Director



Javier Acevedo Vogel
Director



Nelson Araya Romo
Director



Verónica López del Campo
Director



DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS

La empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. se constituyó por escritura pública con fecha 05 de abril de 1999, ante el Notario Rene Benavente Cash, notario titular de la Cuadragésima Quinta Notaría de Santiago, con número de repertorio 4295-99. Un extracto de dicha escritura se inscribió a fojas 7788 No 6216 en el Registro de Comercio de 1999 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y se publicó en el Diario Oficial de la República de Chile con fecha 14 de abril del año 1999.

CLÁUSULAS ESENCIALES

1. Razón social: "Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A."
2. Accionistas de la constitución: Empresas Hidrosán Inversiones S.A., Inversiones Don Julián Ltda. y Nuevasan S.A.
3. Objeto: el objetivo único y exclusivo de la sociedad es el establecimiento, construcción y explotación de los servicios públicos de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas, a través de la explotación de las concesiones de la empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. y la realización de las demás prestaciones relacionadas con dichas actividades. Todo ello en la forma y condiciones establecidas en los DFL No382 Y No70, ambos de 1988 del MOP y demás normas pertinentes.
4. Capital social inicial: \$1.185.950.000, dividido en 50.000 acciones de una misma serie, nominativas, sin valor nominal. Hidrosán Ingeniería S.A. suscribió 46.000 acciones e Inversiones y Gestión Ltda. Suscribió 4.000 acciones. El capital se enterará en dinero en efectivo, dentro del plazo de diez años contados desde la fecha de otorgamiento de la escritura de constitución de la sociedad.

5. Duración: indefinida.

6. Administración: directorio compuesto por cinco miembros titulares que durarán tres años en sus cargos.

INSCRIPCIÓN ESPECIAL DE ENTIDADES INFORMANTES

Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. es una Sociedad Anónima Cerrada que por mandato legal se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el No 65.

MODIFICACIONES

1. Con fecha 22 de diciembre del 2015 se realiza Junta General Extraordinaria de Accionistas, a la que asistieron el 100% de los poseedores de las acciones suscritas y emitidas. En dicha sesión se modificó la sociedad ante el Notario Público de Santiago Don Raúl Undurraga Laso. El acta se redujo a escritura pública en la misma notaría con fecha 30 de diciembre 2015 donde un extracto de dicha escritura se inscribió a fojas 10297 número 5826 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2016, anotándose al margen de la inscripción de constitución de fojas 7788 número 6216 del año 1999, y se publicó en la edición No 41381 del Diario Oficial de Chile de fecha 12 de febrero 2016.



LA MODIFICACIÓN SOCIAL CONSISTIÓ EN:

1. Aumento de capital de \$ 1.690.821.256, dividido en 50.000 acciones de una misma y única serie, nominativas, sin valor nominal.

2. La primera emisión de 50.000 acciones se encontraba totalmente pagada a esta fecha.

3. La asamblea acuerda por unanimidad que esta oferta se efectuó por una vez, en forma preferente, a los actuales accionistas, a prorrata de las acciones que poseen a esta fecha. Lo que equivale a 82.800 acciones para Empresas Hidrosán Inversiones S.A., a 11.200 acciones de pago para Inversiones Don Julián Ltda. y a 6.000 acciones de pago para Nuevasan S.A, en los términos y condiciones aprobadas en la presente junta.

4. Con fecha 5 de diciembre de 2019 se realiza Junta General Extraordinaria de Accionistas, a la que asistieron el 100% de los poseedores de las acciones suscritas y emitidas. En dicha sesión se modificó la sociedad ante Notario Público de Santiago de Don Alberto Rojas López. El acta se redujo a escritura pública en la misma notaría con fecha 27 de diciembre de 2029, en donde un extracto de dicha escritura se inscribió a fojas 3162 número 1695 del Registro de Comercio de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2020, anotándose al margen de la inscripción de fojas 7788 número 6216 del año 1999.

LA MODIFICACIÓN SOCIAL CONSISTIÓ EN:

1. Revocar todos los poderes otorgados por la sociedad con excepción de los mandatos judiciales otorgados por la sociedad con anterioridad a esta fecha, en especial los conferidos a las abogadas doña María de los Ángeles Coddou Plaza de los Reyes, a doña Alejandra Bone Eugin, y doña Ana Raquel Martínez Chamorro.

2. Otorgar los siguientes poderes:

Categoría A: Se faculta al director don Guillermo Ruiz Pérez, actuando individualmente; o bien a los directores Guillermo Ruiz Donoso, Nelson Araya Romo, más otro director actuando, ya sea Javier Acevedo Vogel o Verónica López del Campo; es decir actuando tres directores en total, para representar a la sociedad con amplias facultades de administración, disposición y enajenación de bienes. Así, actuando en forma indicada anteponiendo la razón social a sus firmas personales, representarán a la sociedad, en las facultades descritas en dicha acta.

Categoría B: Se faculta a la gerenta general doña Claudia Fuentes Alegría, para, que, actuando individualmente, y anteponiendo la razón social a su firma personal, represente a la sociedad con las mismas facultades conferidas a los apoderados categoría A, pero solo respecto de operaciones, actos y/o contratos cuyo valor, sea igual o inferior, al equivalente en pesos, moneda nacional, de cinco mil unidades de fomento. Se excluyen de estas facultades las señaladas en el punto J, número treinta y cinco y treinta y seis. Solo en cuanto a la venta de Inmuebles.

Categoría C: Se faculta a doña Macarena Ignacia Miguel Ebenspeger como encargada del área legal, para que actuando en forma individual y anteponiendo la razón social a su firma personal, represente a la sociedad, con las facultades referidas a los litigios letra N-Ñ-P-G-I-Q, con exclusión de la facultad de venta de bienes inmuebles; a la propiedad industrial e intelectual (letra R) y en cuanto a delegación de funciones (letra U).

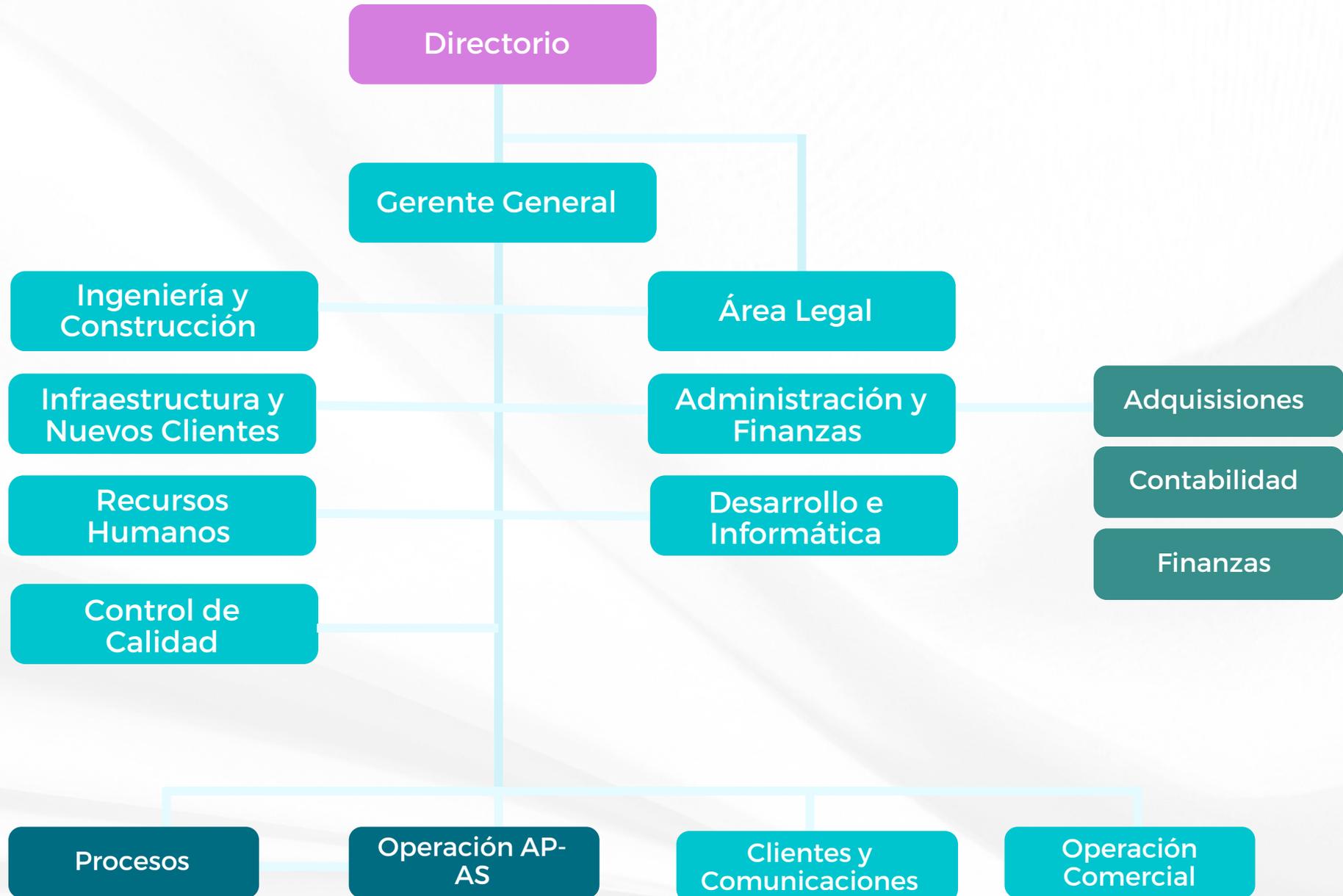
Categoría D: Se faculta a los directores Javier Acevedo Vogel, Guillermo Ruiz Donoso, Nelson Araya Romo y Verónica López del Campo, para que actuando individualmente, puedan comparecer en nombre de la sociedad ante autoridades y órganos de la administración pública, y del sector privado, y de representar a la sociedad ante oficinas y autoridades o representantes relacionadas con su giro social de la empresa sanitaria, en especial la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Superintendencia del Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental, las Secretarías Regionales Ministeriales, Empresas Inmobiliarias y todas aquellas que pudieran corresponder..



IV. ADMINISTRACIÓN Y PERSONAL DE LA SOCIEDAD

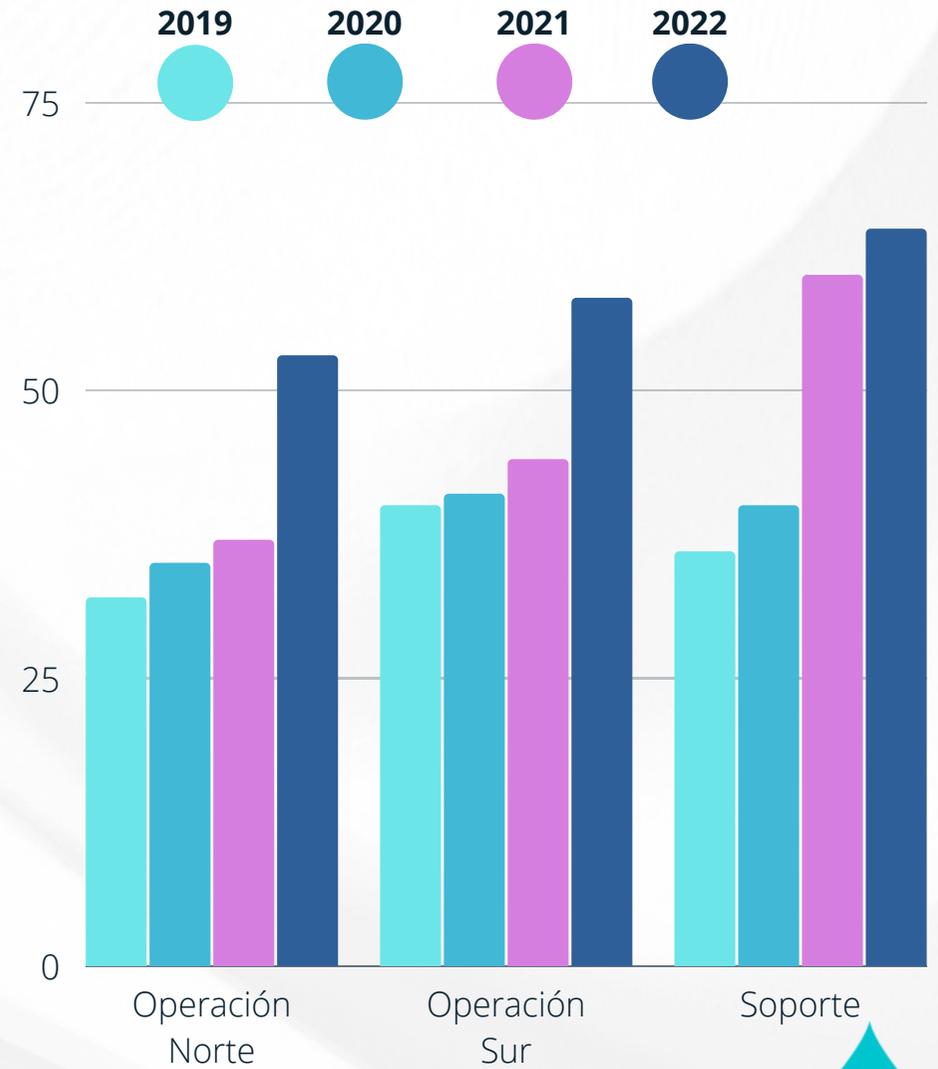


ORGANIGRAMA



DOTACIÓN DE PERSONAL COMPARATIVO

DOTACIÓN	2019	2020	2021	2022
Operación zona norte	32	35	37	53
Operación zona sur	40	41	44	58
Soporte	36	42	60	64
TOTALES	108	118	141	175



V. ACTIVIDADES Y NEGOCIOS



ACTIVIDADES Y NEGOCIOS

La empresa tiene por objetivo la prestación de los servicios de producción y distribución de agua potable, la recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas y todas las demás prestaciones relacionadas con dichas actividades en las concesiones que posee. Cabe mencionar que la Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A., al igual que todas las empresas sanitarias del país, posee características de monopolio natural regulado. Esto se debe a que es el único prestador de este servicio en sus respectivas concesiones.

DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

Los servicios de agua potable y alcantarillado que prestan las empresas sanitarias dentro del territorio operacional son de carácter monopólico y su regulación es realizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), abarcando la fijación de precios, calidad de servicio y niveles mínimos de inversiones, entre otros temas.

ÁREAS DE CONCESIÓN

Aguas San Isidro produce y distribuye agua potable y recolecta, trata y dispone las aguas servidas de los clientes que se encuentran dentro del territorio operacional de las áreas concesionadas en cinco regiones del país.

CRECIMIENTO DE CLIENTES AÑO 2021 Y AÑO 2022

REGIÓN	CONCESIÓN	REAL 2021	REAL 2022
IV Región de Coquimbo	Pichidangui	1.182	1.194
V Región de Valparaíso	Los Molles	1.376	1.381
Región Metropolitana	Padre Hurtado	8.784	10.200
	Isla de Maipo	220	1.032
	El Copihue	104	108
	Huertos F.	785	785
IX Región de la Araucanía	Labranza	13.285	14.378
	Pillanlelbún	1.423	1.528
	San Ramón	1.067	1.067
	Temuco Poniente	2.762	3.290
X Región de Los Lagos	Puerto Montt	1.344	1.745
Total clientes		32.332	36.708



NUEVOS CLIENTES 2022

ÁREAS DE EXPANSIÓN EN PADRE HURTADO
REGIÓN METROPOLITANA



ÁREAS DE EXPANSIÓN ISLA DE MAIPO
REGIÓN METROPOLITANA



NUEVOS CLIENTES 2022

ÁREAS DE EXPANSIÓN LABRANZA
IX REGIÓN



NUEVOS CLIENTES 2022

ÁREAS DE EXPANSIÓN PILLANLELBUN IX REGIÓN



ÁREAS DE EXPANSIÓN TEMUCO PONIENTE IX REGIÓN



NUEVOS CLIENTES 2022

ÁREAS DE EXPANSIÓN PUERTO MONTT
REGIÓN DE LOS LAGOS



VI.ÁREA LEGAL



Solicitudes de concesión ingresadas 2022

- Con fecha 12 de octubre del año 2022 se ingresa nueva solicitud de concesión a la Superintendencia de Servicios Sanitarios denominada "Diversos Sectores de Labranza", para atender una superficie de 138,24 hectáreas y a un total de 4.868 habitantes al 2036.
- Con fecha 28 de noviembre de 2022 se ingresa nueva solicitud de concesión para diversos sectores de Padre Hurtado denominada "Ampliación a sectores Data Service y Fundo El Descanso", para atender una superficie de 86,25 hectáreas y a un total de 15.150 habitantes al 2038.

Solicitudes de concesión ingresadas 2022

- Con fecha 20 de enero de 2022 se emite el decreto de concesión N°13 para atender un sector denominado "Altos de Cantillana II". Para atender una superficie de 3,85 hectáreas y a un total de 788 habitantes al 2034.
- Con fecha 20 de enero de 2022 se emite el decreto de concesión N°12 para atender un sector denominado "Ampliación Labranza Norte". Para atender una superficie de 26,27 hectáreas y a un total de 980 habitantes al 2036.
- Con fecha 20 de enero de 2022 se emite decreto N°42 para atender un sector denominado "Ampliación Chiquio". Para atender una superficie de 301,1 hectáreas y a un total de 2.790 habitantes al 2036.
- Con fecha 10 de agosto de 2022 se emite el decreto de concesión N°123 para atender un sector denominado "Ampliación Chiquio Etapa II", para atender una superficie de 40,35 hectáreas y a un total de 1.508 habitantes al 2036.

Convenios firmados 2022

- Con fecha 28 de julio de 2022, se firma convenio con Servicios Amazon Data Center, el cual requiere la prestación de los servicios de ESSSI en la comuna de Padre Hurtado. Los aportes son de 17.478 Unidades de Fomento más IVA.
- Con fecha 15 de noviembre de 2022, se firma convenio con Concreta S.A., denominado "Terramater", para el sector denominado La Islita de la comuna de Isla de Maipo.



Trasposos de inmuebles y derechos de aguas:

- Se traspasan a nombre de ESSSI 25 lt/s los cuales se encontraban a nombre de Agua Potable Los Molles.
- Se traspasa a nombre de ESSSI bien inmueble en el cual se encuentra emplazada la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Padre Hurtado, el cual se encontraba a nombre de Inmobiliaria Lago Riñihue.
- Se regularizan e inscriben derechos de aguas que pertenecían a la sanitaria Agua Potable Los Molles, y son inscritos 2,71 lt/s a nombre de ESSSI.
- Quedan inscritos a nombre de ESSSI 160 lt/s que eran de propiedad de Agrícola Maitenes S.A
- Quedan inscritos a nombre de ESSSI 7,2 lt/s que eran de propiedad de Constructora Queylen SpA.
- Quedan inscritos a nombre de ESSSI 20 lt/s que eran de propiedad de Constructora Concreta S.A.

Registro de marca Aguas San Isidro en INAPI

Se registró la marca "Aguas San Isidro" a nombre de ESSSI. En el proceso tuvimos que apelar ante el Tribunal de Propiedad Industrial cada vez que había una oposición al registro, sin embargo, nuestra apelación fue acogida y finalmente se ordenó a INAPI registrar nuestra marca. Las clases registradas son la número 39 y 40, correspondientes a distribución y suministro de agua potable y tratamiento de aguas servidas.

Declaración de Impacto Ambiental Quilicura

Con fecha 23 de noviembre de 2022 el proyecto "Solución Sanitaria para un sector de Quilicura" fue aprobado de manera unánime en la Comisión de Evaluación Ambiental de la Región Metropolitana, con 11 votos a favor, y obteniendo así la Resolución de Calificación Ambiental.

Estudios tarifarios

- Con fecha 05 de diciembre de 2022, mediante resolución exenta N°3209, se aprueba acuerdo directo en proceso tarifario de la concesión Huertos Familiares, periodo 2023-2028.
- Con fecha 16 de junio de 2022 se emite decreto tarifario N°71, para el sector denominado "Costa Chinguio".
- Con fecha 18 de octubre de 2022 se emite decreto tarifario N°92 para los sectores denominados "Puertas de Padre Hurtado Oriente - Puertas de Padre Hurtado Poniente y San Ignacio".
- Con fecha 23 de septiembre de 2022 se emite decreto tarifario N°88, para el sector denominado "Labranza".



VII.PRINCIPALES INVERSIONES



REGIÓN DE LOS LAGOS CONCESIÓN CHINQUIO-PANITAO

Conducción AP y AS Alto Chinquío- Panitao, Puerto Montt
Instalación de tuberías HDPE

DN= 315MM L= 6,930 M
DN= 160MM L= 7,120 M



Conducción sobre cerros y entre bosques



REGIÓN DE LA ARAUCANIA CONCESIÓN LABRANZA

Ampliación red Aguas Servidas Labranza Centro, 155 familias beneficiarias



3.096 metros lineales instalados
Nueva PEAS Las Rosas II
Obra financiada por el Gobierno Regional



GOBIERNO REGIONAL
DE LA ARAUCANÍA

Fondos aprobados
por el Consejo
Regional

Monto de Financiamiento: \$733.503.473.
Unidad Técnica: I. Municipalidad de Temuco
Empresa Contratista: Empresa de Servicios
Sanitarios San Isidro S.A.
Fecha de Inicio: 7 de abril 2021
Fecha de Término: 2 de enero 2022



AMPLIACIÓN DE RED DE AGUAS SERVIDAS LABRANZA CENTRO



PLANTA DE TRATAMIENTO ISLA DE MAIPO, RM



PUESTA EN MARCHA DESALADORAS PICHIDANGUI

Entregar agua de calidad es nuestro objetivo principal



VIII. CLIENTES Y COMUNICACIONES



ZONA NORTE PREMIACIONES FONDOS CONCURSABLES

Durante el mes de enero del año 2022, llevamos a cabo las premiaciones de los Fondos Concursables de Desarrollo Comunitario 2021. En la zona norte se llevó a cabo una premiación en Pichidanguí, una en Los Molles, y otra en la localidad de Padre Hurtado. A continuación se adjunta el detalle de los ganadores y sus fotografías.

PICHIDANGUI

"Corporación Ciudadana Medioambiental" quienes postularon un invernadero endémico para la comunidad de Pichidanguí.



ZONA NORTE PREMIACIONES FONDOS CONCURSABLES

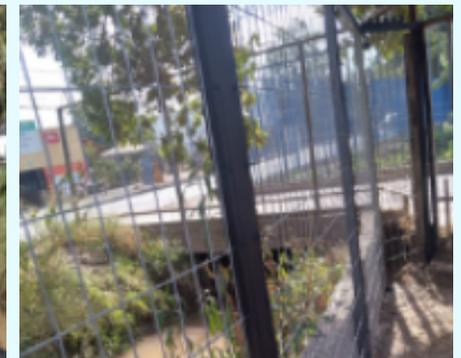
LOS MOLLES

El "Club de Adulto Mayor Las Gaviotas de Los Molles" postuló para adjudicarse la infraestructura sanitaria y contar con suministro de agua potable en su sede social.



PADRE HURTADO

La "Junta de Vecinos Villa Los Paltos" postularon para poder cercar un canal de regadío, que era peligroso para los niños y vecinos del sector. Este proyecto ayudó a resguardar la seguridad de la comunidad.



CONFORMACIÓN MESA DE TRABAJO DE PICHIDANGUI

Durante el mes de enero del 2022 comenzó la conformación de la Mesa de Trabajo de Pichidangui, junto al alcalde de la comuna Christian Gross, autoridades del municipio y de la Seremi de Salud, dirigentes de la localidad, y Aguas San Isidro. Las reuniones que se llevaron a cabo en Pichidangui, y a las cuales asistimos de forma presencial, fueron en las siguientes fechas:

- 28 de enero del 2022
- 04 de febrero del 2022
- 28 de febrero del 2022
- 01 de abril del 2022



FONO AYUDA LOCALIDAD DE PICHIDANGUI

En conversaciones con la mesa de trabajo de Pichidanguí y a fin de priorizar la ayuda a nuestra comunidad en la emergencia, se habilitó el Fono Ayuda, para adultos mayores y personas con movilidad reducida, para facilitar el transporte de agua a sus domicilios. Para ello se realizó una difusión en todas nuestras redes sociales y medios de comunicación.

INCORPORACIÓN MEDIO DE COMUNICACIÓN EL PICHIDANGUINO

En el mes de febrero del 2022, incorporamos a nuestro plan de comunicaciones el medio digital El Pichidanguino. De esta forma, durante todo el año y hasta la actualidad, pudimos acercarnos más a la comunidad, y compartir información relevante para ellos, a través de este medio que cuenta con un gran alcance en la localidad.

INAUGURACIÓN PROYECTO AIRES DEL MAIPO I Y II



El jueves 24 de noviembre, se llevó a cabo el evento de inauguración del nuevo conjunto habitacional Aires del Maipo I y II, sector La Islita, en la comuna de Isla de Maipo, donde 797 familias recibieron la llave de su casa propia, con servicios sanitarios de Aguas San Isidro.

- Un mega proyecto social financiado por el Serviu, y construido por Constructora Concreta.
- La solución sanitaria que permitió la construcción de estas viviendas es de Aguas San Isidro, en sus concesiones de Isla de Maipo.
- La infraestructura que permite la prestación de servicio de agua potable y alcantarillado, fue construida por Aguas San Isidro durante el año 2021 y 2022.
- Este hito es una demostración del compromiso de la empresa por contribuir a disminuir el déficit habitacional que hoy existe en Chile.



ZONA SUR PREMIACIONES FONDOS CONCURSABLES

En el mes de mayo del año 2022, se realizó la tan anhelada premiación de los fondos concursables 2021 zona sur. Donde asistieron autoridades regionales, concejal, directora DIDECO, medios de comunicación y dirigentes de las juntas de vecinos.



LABRANZA

- Junta de Vecinos Altos de Apumanque, quienes postularon para el diseño de alcantarillado de la villa.
- Taller Laboral y productivo Sol Naciente de Labranza, quienes postularon a mejorar la cocina de su taller.
- Junta de vecinos Los Castaños, quienes postularon al mejoramiento de muebles de cocina para su sede.
- Junta de Vecinos Labranza Centro, quienes postularon mejorar el baño de su sede social.
- Agrupacion Social y Cultural Villa Ayelén, quienes postularon para la compra de sillas para actividades con niños del sector rural de Labranza.
- Club deportivo Labranza, quienes postularon a equipamiento deportivo.



PREMIACIONES FONDOS CONCURSABLES



REUNIÓN CON DIRIGENTES

Nos reunimos junto a dirigentes de Altos de Apumanque, la Ilustre Municipalidad de Temuco y la concejala Soledad Gallardo, y se conversó la entrega del proyecto de alcantarillado de dicha villa, con el compromiso de entrega para el primer semestre del año 2022.



VISITA EN OFICINA DEL DIRECTOR REGIONAL DE LA SISS

Se recibió visita en nuestra oficina central del equipo de la Superintendencia de Servicios Sanitarios regional, dicha visita estuvo enmarcada en conocer nuestro edificio e instalaciones.



PUERTA A PUERTA

Durante el año 2022, realizamos un puerta a puerta en las diferentes localidades de la zona sur y norte para informar a todos nuestros clientes beneficiarios de la Ley 21.423.



PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Durante el año nos reunimos con diversas autoridades, dirigentes y juntas de vecinos de nuestras localidades a lo largo del país. Nuestro objetivo es estar cerca de la comunidad y escuchar tanto sus dudas como comentarios, y de esta forma, establecer lazos duraderos y de confianza con nuestros clientes.

A su vez, formamos parte de diversos eventos y actividades para la comunidad, como corridas familiares, puntos de hidratación, actividades temáticas, charlas, talleres e instancias donde pudimos fomentar la participación y presencia de la comunidad.



GRAN CORRIDA FAMILIAR DE PADRE HURTADO, RM





PRIMERA CICLETADA
FLÚOR, INJUV DE LA
ARAUCANÍA



CAMPEONATO KIMBALL,
INJUV DE TEMUCO



CORRIDA FLÚOR, OMJ DE
TEMUCO



PUNTOS
HIDRATACIÓN



CELEBRACIÓN NAVIDAD JUNTO A NUESTROS DIRIGENTES

Para las fiestas de fin de año, apoyamos a las JJVV de las diferentes localidades donde estamos presentes, a través de la entrega de un saco navideño lleno de dulces y snacks, para sus celebraciones con la comunidad en sus sedes sociales.



IX. RECURSOS HUMANOS



IMPLEMENTACIÓN SOFTWARE DE GESTIÓN DE PERSONAS BUK

Objetivos del proyecto

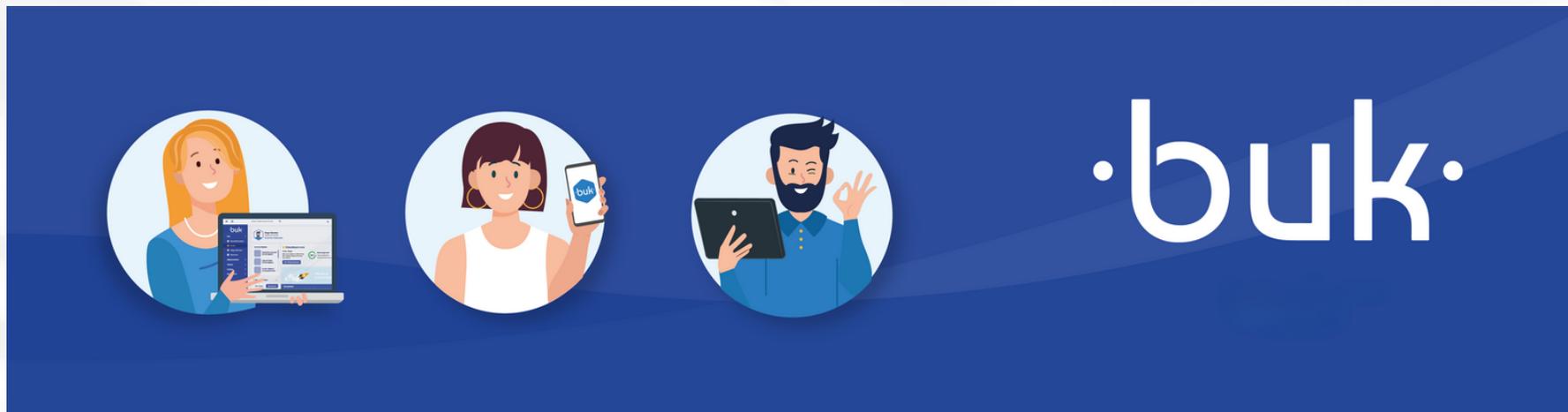
- Crear un lugar de trabajo más feliz
- Ahorrar tiempo en tareas administrativas
- Enfocarse en funciones propias de RRHH
- Menos procesos manuales y papeleo
- Autoconsultas para los colaboradores

¿Qué es BUK?

- Un software de gestión de personas para atender las necesidades de los colaboradores, desde el pago de sus remuneraciones hasta el desarrollo personal.

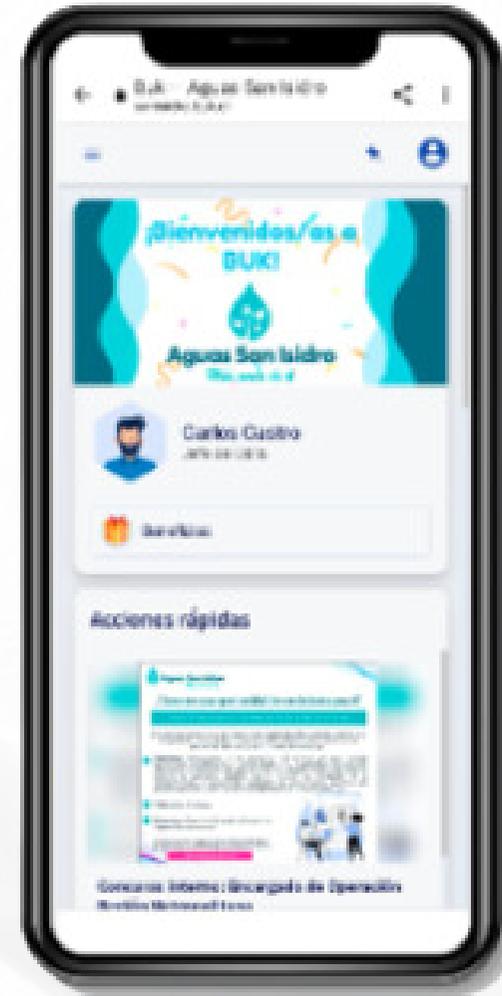
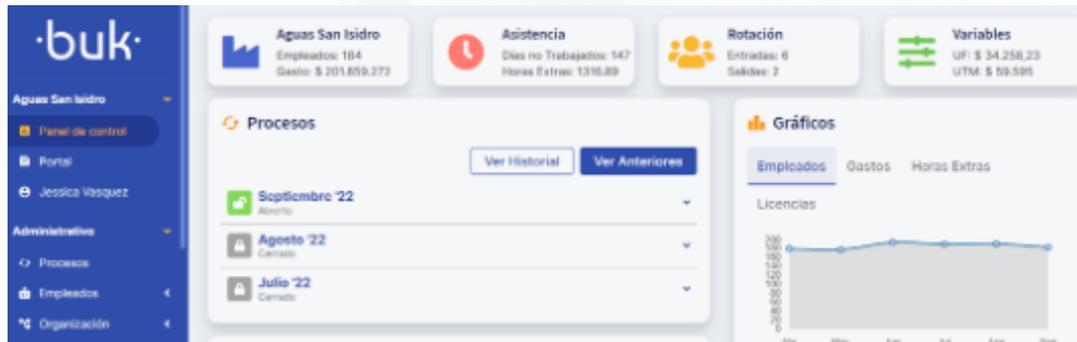
Ventajas de administración

- Toda la información de los colaboradores en un solo lugar
- Ahorro de tiempo y costo a través de firma y digitalización de documentos
- Gestión de vacaciones, desde la solicitud y aprobación hasta la creación del certificado.
- Todo lo que se registra se ve reflejado inmediatamente en las liquidaciones de sueldo y reporterías.



REPORTERÍA

- Reportes gráficos predefinidos por BUK
- Permite crear, guardar, y descargar reportes personalizado



Desde el mes de septiembre del 2022 nuestros colaboradores tienen acceso a un portal que les permite ingresar con su usuario y contraseña, ver publicaciones y comunicados, obtener información relevante al día, cumpleaños de trabajadores, y comunicación fluida interna.



DEPARTAMENTO PREVENCIÓN DE RIESGOS

Las actividades desarrolladas por el área están enfocadas en la mejora continua en materia de seguridad laboral en los distintos procesos de la operación como del área comercial, fortaleciendo las herramientas con las que cuentan nuestros trabajadores, a través de la capacitación permanente con la colaboración de Mutual de Seguridad, enfocadas en el control de los riesgos presentes en las actividades diarias.

Preocupados por la salud mental de nuestros colaboradores, se han desarrollado de forma mensual diversos talleres teóricos-prácticos, y jornadas de capacitación realizadas por psicólogos de Mutual de Seguridad.

Nos enfocamos en un proceso de mejora de las condiciones laborales y de seguridad de los trabajadores, en todas las áreas y recintos de la empresa, promoviendo una cultura preventiva en todos ellos.

A través del compromiso de la empresa con la seguridad y salud laboral, determinando las medidas preventivas y lineamientos en Prevención de Riesgos, se crea y establece la “Política de Higiene y Seguridad Laboral”, como pilar fundamental en el control de accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Programa de capacitaciones con Mutual de Seguridad

Realizamos constantemente jornadas de capacitaciones a trabajadores de las distintas áreas de la empresa, dirigidas por el área de profesionales de Mutual de Seguridad:

- Capacitación Riesgos de Trabajo en Altura (operación AS-AP).
- Capacitación Riesgos Eléctricos (operación AS-AP).
- Curso de Primeros Auxilios (operación AS-AP).
- Capacitación de Atención Clientes y Manejo de Conflictos (área comercial y regulación comercial).
- Taller de Liderazgo (supervisión y jefaturas).



Programa de capacitaciones internas

- Trabajo en altura, capacitación teórico-práctico uso dispositivo retráctil anticaída (operación AS-AP).
- Capacitación Manejo a la Defensiva (operación AS-AP, mantención).
- Capacitación Atentados y Agresiones conflicto Macro zona sur (supervisión y APR).
- Protocolo Higienización y Desinfección áreas comunes Covid-19 (toda la empresa).
- Actualizaciones Protocolo Covid-19 (toda la empresa).
- Capacitación teórico-práctico Uso y Manejo de Extintores.



Implementación Sistema de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional

Se definen los lineamientos y compromisos en materia de Seguridad Laboral de la empresa, con el establecimiento de la **“Política de Seguridad y Salud Ocupacional”**.

Plan de mejoramiento instalaciones e implementación de dispositivos de seguridad

Se realiza la instalación y reposición de luminaria (focos solares) en recintos de la empresa, lo cual facilita la operación diaria, además de la seguridad de los trabajadores y resguardo de las instalaciones.

- PTAS y Recintos PEAS Labranza
- Recinto Conquistadores
- Recintos Pillanlelbun
- Recintos San Ramón
- Recinto Reelevadora
- Recintos Puerto Montt
- Recinto Comercial Padre Hurtado

Se realiza implementación de Puntos de Anclaje (estructuras metálicas), para trabajos con exposición a caída de altura en la operación que se realiza diariamente en los recintos de la empresa.



IMPLEMENTACIÓN ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN INSPECCIÓN TÉCNICA UNIDAD UNIDAD DE APR

- Se definen las bases en materia de Prevención de Riesgos, para los procesos de licitación de los Proyectos APR.
- Se implementa Programa de Trabajo, para la realización de Inspecciones Técnicas en obras.
- Se realizan visitas mensuales, para verificar el cumplimiento de Normativa Legal Vigente y Medidas Preventivas durante la ejecución de los proyectos de la unidad.
- Se realiza capacitación referente a uso de elementos de protección personal, en taller de formación anual para dirigentes de los Comités de Agua Potable Rural.



SALUD OCUPACIONAL

Dando cumplimiento a la normativa legal en materia de salud ocupacional, se realiza el proceso de vacunación contra enfermedades como Hepatitis A – B y Fiebre Tifoidea, a todos los operadores AS de la zona norte, expuestos a riesgos biológicos.



CAPACITACIONES REALIZADAS POR MUTUAL DE SEGURIDAD

- Taller de liderazgo
- Taller trabajo en equipo
- Taller manejo de emociones y resolución de conflictos
- Capacitación de primeros auxilios

CAPACITACIONES INTERNAS REALIZADAS POR EQUIPO PREVENCIÓN DE RIESGOS

- Capacitación manejo a la defensiva
- Difusión Protocolo Radiación UV
- Reforzamiento PTS atentados, agresiones y robo
- Capacitación teórica-práctico uso respirador medio rostro
- Difusión actualización protocolo Covid-19
- Reforzamiento PTS ataques caninos
- Capacitación PTS trabajo en altura y sistema retráctil
- Capacitación PTS trabajos en vía pública
- Capacitación instructivo atentados macrozona sur
- APR capacitación uso y manejo de extintores
- Taller de manejo de emociones y comunicación efectiva



VERIFICACIÓN DE MEJORAS IMPLEMENTADAS EN TRABAJOS CON EXPOSICIÓN A CAÍDAS DE ALTURAS EN PEAS

Se realiza inspección de seguridad en las distintas PEAS en compañía de Asesor Mutual de Seguridad, en esta se verifica la implementación de medidas correctivas como instalación de puntos de anclaje, línea de vida – sistema retráctil, cambio de escalas de acceso de acero inoxidable, instalación de respaldos en escalas de acceso, capacitación a operadores en PTS específico a la actividad, con lo cual se reduce y controla el riesgo de caída de altura.



VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS EN TRABAJOS DIARIOS Y MANTENCIONES

Se realiza acompañamiento permanente en trabajos diarios, actividades programadas y emergencias que ocurren en la operación, implementando medidas preventivas, verificación de cumplimientos de PTS y soporte al bienestar del trabajador.



IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA EMPRESA COMPETITIVA PEC MUTUAL DE SEGURIDAD

Implementación y puesta en marcha de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, cumplimiento de la normativa legal vigente, actualización Matriz de Riesgos, PTS, proceso auditado mensualmente por Mutual de Seguridad.



X.UNIDAD DE NEGOCIOS APR



PROYECTO DE AMPLIACIÓN SISTEMA AGUA POTABLE RURAL SAN RAMÓN, A COLLIMALLIN, PENCHUCÓN Y NIGUEN, LONCOCHE

PROCESO DE LICITACIÓN

Con fecha 09 de enero se publica aviso de llamado a licitación, donde se definen los actos de apertura económica y técnica. Este aviso es publicado en dos diarios de circulación nacional y regional.

Se definen plazos para entrega de bases, las cuales vienen a regular el proceso licitatorio para la ejecución de la obra, entre ellas: bases de participación ciudadana, prevención de riesgos y anexos estimativos referidos a presupuesto informativo de construcción.



EMPRESA DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIONES CIMBRA LTDA SE ADJUDICA PROCESO DE LICITACIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL “PROYECTO DE AMPLIACIÓN SISTEMA AGUA POTABLE RURAL SAN RAMÓN, A COLLIMALLIN, PENCHUCON Y NIEGUEN, COMUNA DE LONCOCHE”.

Se da inicio a acto de apertura técnica, el cual al ser de carácter público el enlace fue compartido con personal del Gobierno Regional, oferentes, municipalidad de Loncoche, Comités APR involucrados en el proceso y comisión evaluadora por parte de la Unidad Técnica de Aguas San Isidro.

Son cuatro los oferentes que presentan antecedentes técnicos, los cuales son evaluados con posterioridad por la comisión, quedando fuera del proceso de licitación dos de estos, por presentar certificados obtenidos con una antigüedad superior a la permitida.

Con fecha 17 de febrero a las 11:00 horas, se da inicio al acto de apertura económica, siendo la presentada por la Empresa Ingeniería y Construcciones CIMBRA Ltda la más conveniente con las siguientes observaciones:

- a. Se verifica que el presupuesto no presenta errores aritméticos.
- b. Se revisa el listado valorizado de mano de obra, leyes sociales, costo horario de máquinas y precios de los materiales, sin encontrar errores.
- c. Se revisa el detalle de gastos generales y utilidades, sin encontrar valores como porcentajes, varios u otros.



PRIMERA REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo a las Bases de Participación Ciudadana, el día 30 de marzo se concreta la Primera Reunión de Participación Ciudadana, con el apoyo del Gobierno Regional, en su representación Gerardo Pérez, Inspector Fiscal, autoridades locales como el lonko del sector Collimallin, lonko de San Ramón, directiva comité APR San Ramón y Collimallin, socios, alcalde de la municipalidad de Loncoche, concejales de la comuna de Loncoche, profesionales de SECPLAC del municipio de Loncoche, profesionales de empresa contratista CIMBRA, Gerente General de Aguas San Isidro y profesionales de la Unidad Técnica de Aguas San Isidro.



CONVENIO GOBIERNO REGIONAL Y UNIDAD TÉCNICA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS SAN ISIDRO S.A

Con fecha 05 de abril de 2022 se concreta la entrega de carta con firma de convenio para proyecto de prefactibilidad "Instalación Agua Potable Manzano, Castaño, Lomas, Volcanes, Brasil, C. Segundo Leviu, Comuna de Vilcún".

Se tramita convenio para Unidad Técnica de APR, para proyecto en ejecución "Instalación Sistema de Agua Potable Rural Malloco Lolenco, comuna de Villarrica", el cual comprende la construcción completa del sistema de APR = CAPTACIÓN-TRATAMIENTO-DISTRIBUCIÓN. Se estima licitar durante la quincena de junio de 2022



CONVENIO – MANDATO

GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

Y

SAN ISIDRO S.A.

PROYECTO: "INSTALACION SISTEMA AGUA POTABLE RURAL MALLOCO LOLENCO, VILLARRICA" (EJECUCIÓN), CÓDIGO BIP N° 20178172 -0

En la ciudad de Temuco, a _____, entre el GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA, Rut 72.201.100-7, representado por el Sr. Gobernador Regional del Gobierno Regional de La Araucanía don LUCIANO RIVAS STEPKE, cédula de identidad N° 15.248.646-4, ambos domiciliados calle Manuel Bulnes N° 590, de la ciudad de Temuco, en adelante el "MANDANTE"; y la Empresa de Servicios Sanitarios SAN ISIDRO S.A., Rut N°96.889.730-6, representada por su Director



CONVENIO – MANDATO

GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA

Y

SAN ISIDRO S.A.

PROYECTO:

"INSTALACIÓN AGUA POTABLE MANZANO, CASTAÑOS, LOMAS, VOLCANES, BRASIL, C. SEGUNDO LEVIU, VILCÚN" (PREFACTIBILIDAD) CODIGO BIP N° 30478136-0.

En la ciudad de Temuco, a _____, entre el GOBIERNO REGIONAL DE LA ARAUCANÍA, Rut 72.201.100-7, representado por el Sr. Gobernador Regional del Gobierno Regional de La Araucanía don LUCIANO RIVAS STEPKE, cédula de identidad N° 15.248.646-4, ambos domiciliados calle Manuel Bulnes N° 590, de la ciudad de Temuco, en adelante el "MANDANTE"; y la Empresa de Servicios



LLAMADOS A LICITACIÓN

En el mes de junio, la Contraloría General de la República, toma conocimiento de dos nuevos proyectos para prestar asesoría técnica de parte de nuestra empresa. Uno en etapa de prefactibilidad “APR el Manzano”, con un presupuesto oficial de \$105.921.818.- (IVA incluido) de la Comuna de Vilcún, y el segundo en etapa de ejecución con un presupuesto oficial de \$1.112.696.000.- (IVA incluido), “APR Malloco Lolenco Comuna de Villarrica”.



PRIMER TALLER DE FORMACIÓN PARA DIRIGENTES Y TRABAJADORES DE COMITÉ APR DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

A través de convenio mandato, el Gobierno Regional encomienda a la Unidad Técnica de APR la realización de dos talleres formales a dirigentes y trabajadores de comités APR. En esta oportunidad se lleva a cabo el día 22 de julio en dependencias del Comité APR San Ramón de la Comuna de Loncoche, y debido al apoyo del jefe de operaciones de San Isidro se pudo capacitar en la correcta operación de los sistemas APR. En esta instancia también se realizaron muestras de calidad del agua a cargo del analista de terreno de calidad, para culminar con un taller teórico práctico en el área de prevención de riesgos.



UNIDAD TÉCNICA INICIA PROCESO DE LICITACIÓN PROYECTO EN EJECUCIÓN COMUNA DE VILLARRICA

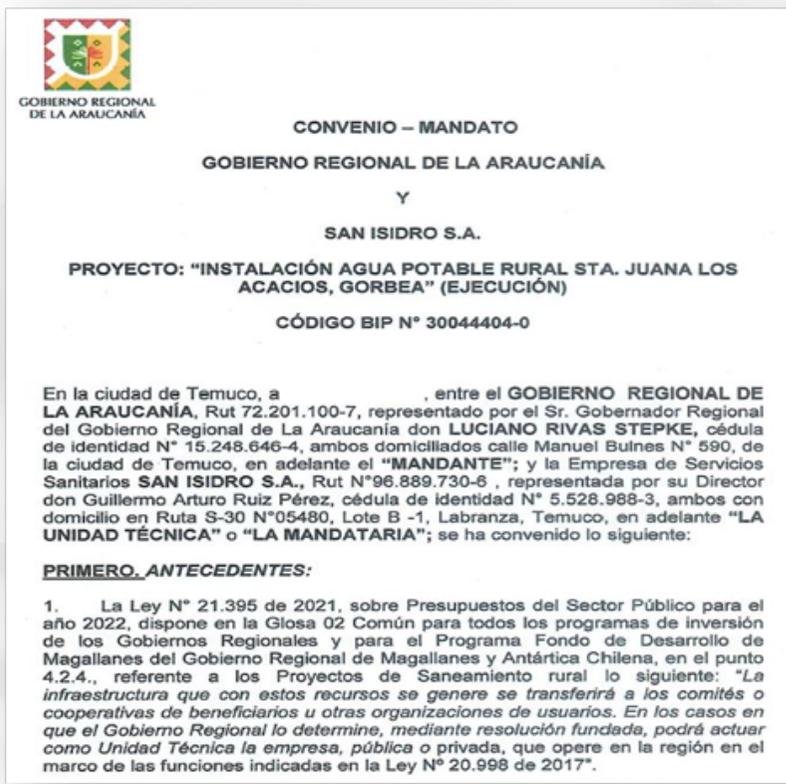
Con fecha 12 de julio de 2022 se concluye licitación del proyecto en ejecución "APR Malloco Lolenco, Comuna de Villarrica", para continuar con los actos de apertura técnica y económica los días 18 y 21 del mismo mes. Luego de revisar los antecedentes con la comisión fiscalizadora, se decide que la oferta más conveniente es la presentada por la empresa constructora Juan José Siles por un monto que asciende los \$1.050.296.390 IVA incluido.



ASESORÍAS AGOSTO 2022

En el mes de agosto se emite para firma el convenio de mandato destinado a la gestión de asesoría del proyecto en su etapa de ejecución con nombre “Instalación Agua Potable Rural Sta. Juana Los Acacios, de la comuna de Gorbea”, por un monto que alcanzará los M\$1.000.000. Este proyecto pretende abastecer de agua potable a 68 familias a través de la instalación de arranques domiciliarios.

EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS SAN ISIDRO S.A FIRMA NUEVO CONVENIO MANDATO PARA PROYECTO DE EJECUCIÓN



ASESORÍAS A COMITÉS APR

- Asesoría Contable al Comité APR San Ramón de la Comuna de Loncoche, producto del crecimiento de socios que ha tenido el sistema. Se sugieren nuevas tarifas para su correcta administración.
- Realización de asesoría legal al Comité APR San Ramón, enfocada en contratos de trabajo, interpretación de Ley 19.418 y revisión de estatuto y reglamento administrativo.
- Reunión con Directiva de Comité APR Malloco Lolenco de la Comuna de Villarrica, para asesorar en cuanto a llenado de libro de socios y entrega de estatuto.
- Reunión con comité APR San Ramón para actualizar plan de capacitaciones.



ASESORÍAS A COMITÉS APR

- En noviembre se concreta reunión con Directora de la Dirección de Obras Hidráulicas, Vivianne Fernández, en revisión de proyecto Labranza Centro, el cual se ingresará a DGA para derivación a DOH.



PRIMERA REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PROYECTO EN EJECUCIÓN APR MALLOCO LOLENCO, COMUNA DE VILLARRICA

- El 13 de septiembre se lleva a cabo la primera reunión de participación ciudadana con el APR Malloco Lolenco, socios, actores relevantes y potenciales beneficiarios. Se dan a conocer los principales alcances del proyecto, plazos de ejecución y se abre la instancia para la aclaración de dudas e inquietudes de los participantes, como también así, por parte de la constructora Juan José Siles. Se aprovecha de inscribir a los nuevos potenciales beneficiarios para evaluar factibilidad técnica.



LLAMADO A LICITACIÓN PROYECTO EN ETAPA DE EJECUCIÓN

Con fecha 09 de noviembre, se publica en dos diarios de circulación nacional y regional (El mercurio y Diario Austral), aviso de licitación para proyecto en etapa de ejecución denominado “Sta. Juana los Acacios, Comuna de Gorbea”, financiado por el Gobierno Regional, el cual busca abastecer de agua potable a 68 familias pertenecientes al Comité APR. Para poder participar de este proyecto los oferentes deberán enviar los antecedentes solicitados y presentar sus ofertas técnicas y económicas en las fechas estipuladas.

Comité de adultos mayores lleva más de 14 años esperando por una casa

DIPUTADO BECKER COMPROMETIÓ GESTIONES. Parlamentario se trasladó hasta la zona rural de la ciudad de la zona lacustre.

El Austral

“Cuando empezaron (el comité), no eran ni siquiera adultos mayores todavía. Hoy todos son adultos mayores que necesitan sus construcciones”.

Sergio Mora, concejal de Villarrica

RESEÑAN UNA SOLICITUD

El parlamentario por La Araucanía afirmó que “el grupo ‘Buenos’ de Nacional está haciendo más de 14 años esperando una solución habitacional”.

Por ello, además, “se viene conversando con el director del servicio, José Luis Rodríguez, y está con muchas posibilidades a poder colaborar y a resolver el problema”, por lo que Becker se mantendrá esperando en su caso, a las gestiones, “proyectos posibles” y entregar una solicitud definitiva a las familias afectadas.

Rosal Valdivia, presidenta del Comité “Buenos” asegura que ya son “más de 14 años que llevamos esperando”. El dirigente lamentó que “hay mucha gente de la zona rural que ya no vive, ya falleció. Y eso la gente que queda, hay gente vieja, que está esperando sus casas”, expresó.

PASO DEL TIEMPO

El concejal por Villarrica, Sergio Mora, comentó que “cuando empezaron (el comité), no eran ni siquiera adultos mayores todavía. Hoy todos son adultos mayores que necesitan sus construcciones”. Por otro, el diputado Becker visitó a las gestiones con el Ministerio de Vivienda para acelerar la construcción de las viviendas habitacionales y que, por fin, las familias que años esperan, puedan contar con sus casas.

El parlamentario en la zona rural de la ciudad de la zona lacustre, se comprometió a las gestiones del parlamentario “semanas importantes”, y se mantendrá esperando en las gestiones del parlamentario “para ver el problema, al fin, construir las casas de esta zona”.

Sala Cursa y Ja Challo Yekun festejaron su aniversario

La comunidad de la Sala Cursa y Ja Challo Yekun de Villa Rica festejó el aniversario de su grupo comunitario de 10 años de vida, celebrando una celebración con un momento de reflexión y oración.

Desde de la parroquia de Villa Rica, en la zona rural de la ciudad de la zona lacustre, se celebró el aniversario de la Sala Cursa y Ja Challo Yekun, un grupo comunitario de 10 años de vida, celebrando una celebración con un momento de reflexión y oración.

Seminario en I 'Buenas Práct' y Lecciones Aprendidas'

Desde el 11 y hasta el 12 de noviembre se realizó un seminario de la Comuna de Villarrica y de la Comuna de Nacional de la zona rural de la ciudad de la zona lacustre y la, ‘Buenas Práct’ y Lecciones Aprendidas’, un seminario de reflexión y aprendizaje que se realizó en la zona rural de la ciudad de la zona lacustre y la, ‘Buenas Práct’ y Lecciones Aprendidas’, un seminario de reflexión y aprendizaje que se realizó en la zona rural de la ciudad de la zona lacustre y la, ‘Buenas Práct’ y Lecciones Aprendidas’.

Nuevos auditores para certificar sustentabilidad de predios lecheros

Participaron médicos veterinarios, agrónomos y técnico

El Gobierno Regional de la Araucanía, a través de la Dirección de Gestión y Desarrollo de la Zona Rural, convocó a un grupo de profesionales para certificar la sustentabilidad de los predios lecheros de la zona rural de la ciudad de la zona lacustre.

El grupo de profesionales, integrado por médicos veterinarios, agrónomos y técnicos, se reunieron en la zona rural de la ciudad de la zona lacustre para evaluar la sustentabilidad de los predios lecheros de la zona rural de la ciudad de la zona lacustre.

El grupo de profesionales, integrado por médicos veterinarios, agrónomos y técnicos, se reunieron en la zona rural de la ciudad de la zona lacustre para evaluar la sustentabilidad de los predios lecheros de la zona rural de la ciudad de la zona lacustre.



XI.ÁREA COMERCIAL



ÁREA COMERCIAL

El año 2022 trajo para el área comercial un cambio de paradigma en su administración, lo que se pudo observar tanto en la reestructuración de su organigrama, en la implementación de nuevas estrategias y en las mejoras efectuadas tanto en la operación como en los sistemas utilizados, que en conjunto buscan la excelencia operacional.

Todo esto se tradujo en un “Plan Estratégico”, que se implementó durante el 2022.

Implementación de nuevas estrategias en el Área Comercial

Las nuevas estrategias implementadas permitieron mejorar los procesos de las diferentes aristas del área comercial, entendiendo que toda tarea, actividad y acción efectuada por el capital humano que conforma el área, repercute directamente en el cliente. Por lo dicho anteriormente, es que se cambia el enfoque del área: “El cliente está en el centro”.



Este plan contempla 4 pilares fundamentales:

GENERAR ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA SOSTENIBLE.

ESTABILIDAD ADMINISTRATIVA y OPERACIONAL

ESTANDARIZACION DE PROCESO

GENERAR CULTURA ALINEADA CON DESAFÍOS ESTRATÉGICOS

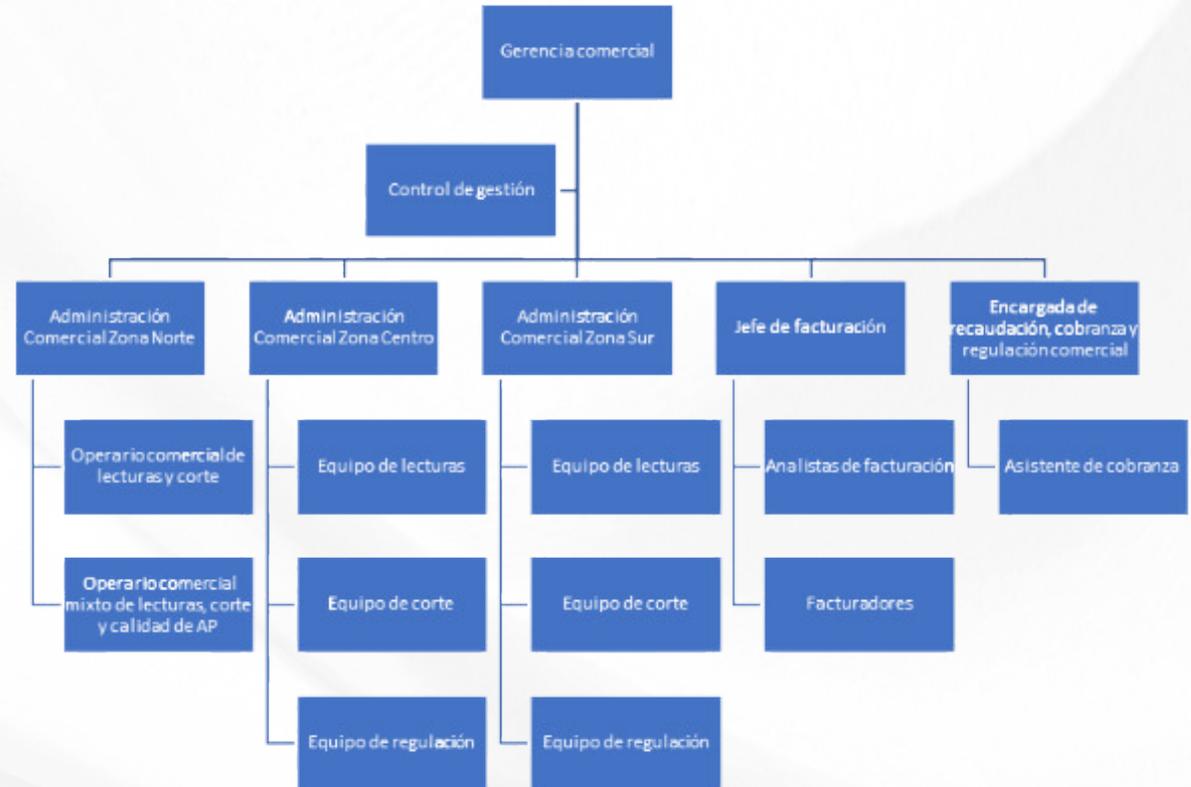


El plan consideró la planificación de 47 acciones a realizar, para lograr el objetivo propuesto en la estrategia.

GENERAR ESTRATEGIA Y ESTRUCTURA SOSTENIBLE.	17
ESTABILIDAD ADMINISTRATIVA y OPERACIONAL	16
ESTANDARIZACION DE PROCESO	6
GENERAR CULTURA ALINEADA CON DESAFÍOS ESTRATÉGICOS	8
TOTAL, DE PLANES DE ACCIÓN	47

ESTRUCTURA COMERCIAL

Uno de los planes contempló la modificación de la estructura comercial, que se muestra a continuación.



ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Se crea el cargo de “Administrador/a comercial”, quien tiene como función ser la persona responsable de velar que en la localidad que representa, exista una operación comercial que aspire a la excelencia operacional, cuidando tanto el cumplimiento de los equipos de terreno, así como los requerimientos que ingresan de nuestros clientes sean atendidos según normativa y conformidad.

Dicho cargo se encuentra en la zona norte, centro y sur, siendo las colaboradoras elegidas por su experiencia, cercanía y liderazgo con los equipos de lectura, corte y regulación comercial, además de su conocimiento de la localidad que representa Patricia Moreno, Eva Hernández y Valeria Ortiz.

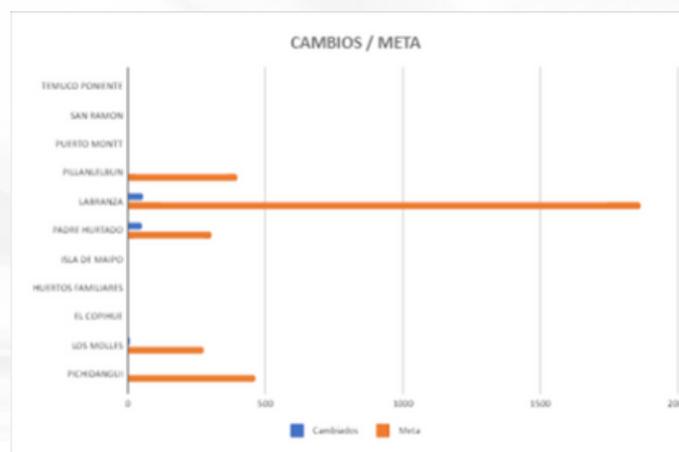
DESARROLLO DE KPI'S DEL ÁREA COMERCIAL

Una de las falencias que presentaba el área era tener KPI's que permitieran tener información actualizada de tareas fundamentales para el área, cuyo análisis ayudara a tomar las mejores decisiones para mejorar la eficiencia de los procesos y equipos. Dicho lo anterior, una de los objetivos a las estrategias a implementar, contempló el desarrollo de indicadores de gestión para disponer de información que asegure la calidad del proceso y a su vez, emplearla para la toma de decisiones.

KPI Cambio de medidores

Este KPI permite evaluar los avances diarios de los equipos de regulación, en el cambio de los medidores.

23/3/23	Kpi - CAMBIO DE MEDIDORES			Pend. Fact.	STOCK MEDIDORES			
	Camb.	Meta	Avance		13 mm.	19 mm.	25 mm.	38 mm.
PAIS	112	3310	3,4%		5	15	0	1
ZONA NORTE	4	740	0,5%		0	0	0	0
ZONA CENTRO	51	306	16,7%		0	10	0	1
ZONA SUR	57	2264	2,5%		5	5	0	0
PICHIDANGUI		464	0,0%					
LOS MOLLES	4	276	1,4%		-	-		-
EL COPIHUE		0	0,0%					
HUERTOS FAMILIARES	0	0	0,0%		-	5	-	-
ISLA DE MAIPO		0	0,0%					
PADRE HURTADO	51	306	16,7%			5		1
LABRANZA	54	1865	2,9%		5	0	0	
PILLANLELBUN		399	0,0%					
PUERTO MONTT		0	0,0%			5		
SAN RAMON		0	0,0%					
TEMUCO PONIENTE	3	0	0,0%					



KPI Requerimientos de facturación

Se diseñó el indicador de requerimientos de facturación, para visualizar diariamente el ingreso de requerimientos y la atención de estos por parte de las administraciones del área.

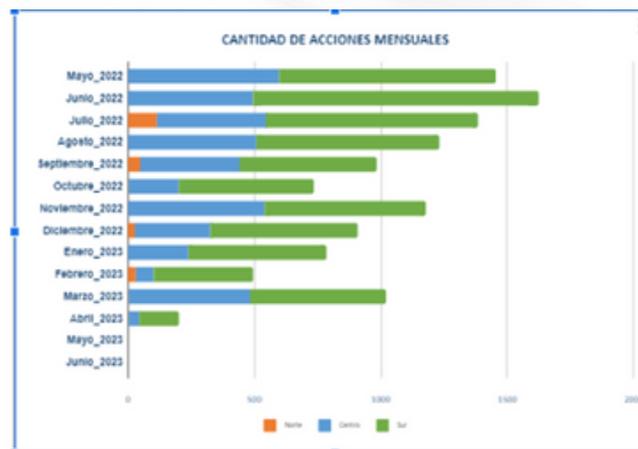
Kpi - DE REQUERIMIENTOS FACTURACIÓN					
6/02/2023	ACUMULADO 2023			DIARIO	
	Activos	Cerrados	Avance	Nuevos	Cerra
Pais	106	391	79%	16	10
Zona Norte	11	41	79%	2	3
Zona Centro	38	116	75%	3	3
Zona Sur	57	234	80%	11	4
Pichidangui	5	15	75%	1	2
Los Molles	4	19	83%	1	
El Copihue	0	0	100%		
Huertos Familiares	2	7	78%		1
Isla de Maipo	7	32	82%		
Padre Hurtado	31	84	73%	3	3
Labranza	27	151	85%	2	4
Pillanleibun	1	12	92%		
Puerto Montt	3	22	88%	1	
San Ramon	5	12	71%	3	
Temuco Poniente	21	37	64%	5	



KPI Cortes realizados

Se implementó el indicador de cortes, que presenta las acciones acumuladas de corte realizadas en cada localidad, con el fin de ir revisando si los equipos de esta área están realizando las suspensiones a los listados cargados en sistema. Dicho indicador es revisado diariamente.

kpi - CORTES								
LOCALIDAD	Acumulado: ABRIL				Diario 11/04/2023			
	Corte	Visita	Pago	Total	Corte	Visita	Pago	Total
PAIS	99	81	23	203	24	24	7	55
ZONA NORTE	1	0	0	1	0	0	0	0
ZONA CENTRO	26	14	2	42	5	2	0	7
ZONA SUR	72	67	21	160	19	22	7	48
LOS MOLLES	0	0	0	0	0	0	0	0
PICHIDANGUI	1	0	0	1	0	0	0	0
EL COPIHUE	6	6	0	12	0	0	0	0
HUERTOS FAMILIARES	0	0	0	0	0	0	0	0
ISLA DE MAIPO	0	0	0	0	0	0	0	0
PADRE HURTADO	20	8	2	30	5	2	0	7
LABRANZA	59	57	17	133	6	12	3	21
PILLANLEIBUN	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN RAMON	0	0	0	0	0	0	0	0
TEMUCO PONIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0
PUERTO MONTT	13	10	4	27	13	10	4	27



KPI Regulación comercial

Se implementó el indicador de Regulación Comercial, que presenta las acciones diarias realizadas por los equipos de regulación comercial en la atención de requerimientos ingresados por nuestros clientes.

KPI Recaudación

Se desarrolló el KPI de recaudación, que presenta el porcentaje acumulado diario (%) de cumplimiento de la recaudación respecto a la facturación, velando que siempre dicho porcentaje esté en 100% o sobre este. Este determina la localidad en la que se requiere mayor gestión de corte y cobranza.

KPI de eficiencia de lecturas.

Para establecer la eficiencia de lectura del equipo que realiza dicha actividad, se implementó un KPI que es informado semanalmente, donde se revisa el avance de las lecturas, la eficiencia y productividad de cada operador.

Segmentar grupos de facturación

Para analizar, procesar y facturar los consumos obtenidos durante el proceso de lectura por el equipo de terreno, las localidades cuentan con grupos de facturación, lo que permite dividir el número de clientes para hacer más amigable el trabajo administrativo.

La localidad de Padre Hurtado y Labranza, que representan el 60% del total de clientes de la compañía, tenían 2 y 3 grupos respectivamente, cada uno con más de 5000 servicios, situación que dificultaba el proceso de análisis y facturación. Por dicho motivo, se tomó la decisión de que el máximo número de servicios que puede contener un grupo de facturación es de 2.800, para así lograr hacer más eficiente el trabajo del equipo de facturación. Esta mejora se implementó en los grupos de la localidad antes mencionada, pasando a tener 5 y 6 grupos de facturación, optimizando los tiempos del proceso de facturación e impresión de los documentos de cobro mensual.



WhatsApp cliente: “Informa tu lectura”

Para aumentar la cantidad de lecturas efectivas obtenidas en el proceso de lecturas realizado por nuestros equipos, se implementó el WhatsApp “Informa tu lectura”, el cual tiene como objetivo que los servicios, en donde nuestros operadores no lograron obtener lectura efectiva, dejen un volante informativo, indicando fecha y hora de la visita, para que el cliente envíe un mensaje por WhatsApp, informando su servicio o dirección y adjuntando por medio de foto su lectura.

Cámara endoscópica equipo de lectura

Los medidores subterráneos, así como también aquellos medidores que se encuentran alejados de los cierres perimetrales de las viviendas, impiden que nuestros equipos de lecturas puedan obtener lecturas efectivas de dichos servicios. Por lo anterior, se implementó como plan piloto en la localidad de Labranza, el uso de una cámara endoscópica, la cual tiene un alcance de 3 metros, permitiendo obtener una lectura de un medidor de agua potable que se encuentre lejos del cerco y de medidores subterráneos. Esto ha permitido mejorar la efectividad de lecturas en aquellas rutas como la 1 de Labranza. En la actualidad, dicha acción se implementa en toda la compañía.

Mejorar calidad en análisis de lecturas.

Históricamente las lecturas obtenidas por el equipo de terreno eran analizadas por los analistas de facturación una a una, donde dicho análisis tenía un alto porcentaje de error, puesto que todos los servicios eran tratados de la misma forma. Estos errores muchas veces se traducían en posteriores reclamos de clientes por los altos consumos cobrados, o en la próxima facturación en una alta cantidad de re facturaciones por errores de lecturas o término medio aplicado.

Descrito lo anterior, para ayudar a mejorar el análisis ejecutado por el equipo de analistas, se implementó una macro que teniendo en consideración ciertos parámetros, destaca los servicios que se deben revisar según el motivo. Esto le permite al analista tener un mayor cuidado al momento de realizar la revisión, ya que la cantidad de servicios es más acotada y se indica el motivo por el cual se debe analizar.



Administración por categoría de cliente

La clasificación de clientes permitirá segmentar y seleccionar las estrategias a aplicar, las actividades a desarrollar, y en última instancia, los esfuerzos y recursos que se dedicarán a cada tipo de cliente acorde al tipo de relación que se desee tener con cada uno.

Aplicación de Ruta 1000

Se implementa una ruta exclusiva para sacar del anonimato a aquellos clientes que presentan deudas históricas, permitiendo entregar un trabajo especial, tanto en:

- El análisis de consumos, ya que permite al analista de lectura hacer un análisis detallado del servicio buscando que dichos clientes no presenten algún ilícito en su arranque o medidor.
- Realizar una mejor gestión de cobranza, contactando telefónicamente a los clientes de manera más recurrente para ofrecer facilidades de pago que permitan hacer un convenio de deuda y así dejar su cuenta al día.
- Revisión de estado activo de instancia corte, equipo de corte y/o regulación comercial realizan visitas periódicas a los servicios que presentan un corte activo, controlando que dichos cortes se mantengan o en su caso de auto-reposición, aumentar las instancias, pues dichos servicios por las deudas existentes no deberían tener suministro.
- Castigo de deuda, en aquellos clientes donde posterior a un año no tengan consumo ni pagos, se aplicará “castigo de su deuda”, rebajando la deuda generada anterior al año 2021.

Plan comunicacional anual

- Se planifica la campaña comunicacional anual comercial, la que incluye:
- Volante informativo que acompañará a la boleta.
- Campaña comunicacional mensual para aplicar en el retiro de la boleta.
- Campaña comunicacional interna, para informar y reforzar sobre normativa, clima laboral, etc.



Mejoras en sistemas

Sistema de cortes y reposición

La recaudación fue uno de los principales problemas que se presentó durante la pandemia, ya que el agua al ser un servicio básico, el poder legislativo prohibió el corte de suministro hasta el 31 de diciembre del 2021 para ayudar a aquellas familias que presentaban problemas para pagar sus cuentas. Es por esto, que el año 2022 presentó un gran desafío en la recaudación, puesto que cerca del 80% de nuestros clientes cancelaba su deuda o parte de esta, y el 20% restante sólo la aumentaba.

Uno de los objetivos en el año 2022, fue desarrollar un buen sistema que permitiera visualizar y trabajar los listados de corte y reposición, y estos fueran utilizados en el CAPSI, que se trabaja en línea para evitar cortes por desfase de pagos y reponer de manera rápida las reposiciones de aquellos pagos de clientes que fueron afectados por un corte de suministro.

Este proyecto se comenzó a trabajar en el mes de junio 2022 presentando sus frutos en el mes de agosto del mismo año, lo que permitió un enorme avance en la gestión del área, ya que, permitió trabajar de manera más rápida y autónoma a los equipos de terreno y a su vez, el área administrativa pudo obtener de manera rápida y detallada los servicios abordados.

Otra ventaja de contar con la información de manera sistémica, es que permite la gestión en instancias de corte, ya que se tiene registro de la última realizada y así ir aumentando la instancia de corte.

La comunicación es transversal, ya que todos los equipos entregan apoyo a informar cuando existen auto reposiciones o ilícitos.

WEBPAY PLUS

Se renovó la plataforma de pago Webpay, integrando Webpay PLUS, lo que evita cortes indebidos por desfase de pagos. Esta renovada plataforma de pago, permite al cliente elegir entre pagar su saldo anterior o el total de su última boleta emitida, pues el cliente debe registrar su ID único antes de realizar la transacción. El tiempo de ingreso de dichos pagos en el sistema es más expedito, ya que el cliente siempre informa su servicio, evitando digitar servicio a servicio o buscar en historial a quién pertenece el pago.



XII. CONTROL DE CALIDAD



Objetivo General:

- El objetivo del Departamento de Calidad es asegurar la calidad del servicio en todas nuestras concesiones a lo largo del país.
- Para cumplir este objetivo se programa y realiza un Plan de Muestreo mensual que contempla medir diariamente la calidad del servicio en todas nuestras concesiones.
- Estamos regidos por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por lo que debemos dar cumplimiento a lo instruido en la Norma Chilena 409, tanto en cantidad de muestras como en la calidad de estas.



Cómo operamos:

El análisis de las muestras que se realizan en terreno por nuestro personal es mediante equipos de muestreo certificados, algunos de estos son:

- Equipo de medición de ph: Es el equipo que nos indica la alcalinidad (oxidación) del agua. La norma establece que el ph para aguas potables debe estar entre 6,5 y 8,5 mg/l.
- Equipo de medición de turbiedad: Es el equipo que nos indica la claridad del agua potable. La norma establece que la turbiedad para aguas potables no debe exceder de 2,0 NTU.
- Equipo de medición de CLORO: Es el equipo que nos indica la cantidad de cloro que tiene el agua, después de haberse realizado el proceso de desinfección. La Norma establece que el cloro libre residual debe estar entre 0,2 mg/L y 2,0 mg/L.



PLAN MUESTREO AGUA POTABLE ZONA NORTE:

**TOTAL MUESTRAS LABORATORIO:
ZONA NORTE 2021 - 2022**



**TOTAL MUESTRAS TERRENO:
ZONA NORTE 2021 - 2022**



PLAN MUESTREO AGUA POTABLE ZONA SUR:

**TOTAL MUESTRAS LABORATORIO:
ZONA SUR 2021 - 2022**



**TOTAL MUESTRAS TERRENO:
ZONA SUR 2021 - 2022**



La cantidad de muestras realizadas cada año, en general se aumentan por el incremento de clientes por concesión, además de asegurar la calidad del servicio entregado a nuestros clientes.



CAPACITACIONES AL PERSONAL:

Capacitación realizada en la Universidad de la Frontera en Temuco. Una capacitación sobre el muestreo de Agua Potable, incluyendo temas referentes a la Norma Chilena 409, y las condiciones mínimas para cumplir con esta acción en terreno.



XIII. ESTADOS FINANCIEROS

