

A close-up photograph of a young girl with brown hair and bangs, wearing a white sleeveless top. She is holding a clear glass of water with both hands and drinking from it. Her eyes are closed, and she has a peaceful expression. The background is a soft-focus green, suggesting an outdoor setting with foliage.

**Desarrollo sanitario
chileno y del centro
sur del país**

Eduardo Abuaud Abujatum
Gerente General Essbio



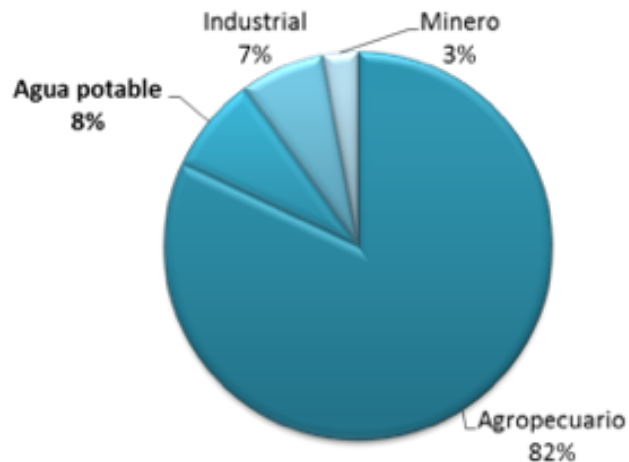
Essbio

Nuevosur

Chile, un ejemplo de desarrollo en el ámbito sanitario mundial



Del total del recurso hídrico disponible en Chile, el 8% es utilizado por la industria sanitaria para abastecer a más de 5,4 millones de hogares urbanos



En ninguna región del país, este porcentaje supera el 20%





La industria sanitaria chilena ha sido un sector fundamental para el desarrollo del país...

Agua potable:

- Atención a más de 5 millones de hogares.
- 17 millones de personas con suministro continuo.
- Promedio OCDE: 98%
- Chile urbano: 100%

Alcantarillado:

- Cerca de 16,8 millones de personas con servicio continuo.
- Promedio OCDE: 97%
- Chile urbano: 97%

Descontaminación de aguas servidas:

- Cerca de 16,8 millones de personas beneficiadas.
- 294 sistemas de tratamiento distribuidos a nivel nacional
- Promedio OCDE: 70%
- Chile urbano: 100%

**...con un desarrollo en infraestructura equivalente
a los países más desarrollados**

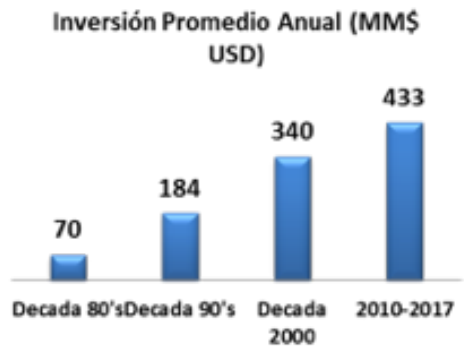
**El total de la red de agua potable en Chile equivale a dar una vuelta completa al planeta Tierra
(siguiendo la Línea del Ecuador).**

**En el país existe un total de 238 plantas de agua potable que entregan un producto de alta
calidad y apto para el consumo de los habitantes de las zonas urbanas.**

294 sistemas de tratamiento de aguas servidas.

**Planta “La Mochita”
Concepción**

Las inversiones de la industria han crecido mas de 6 veces en los últimos 30 años

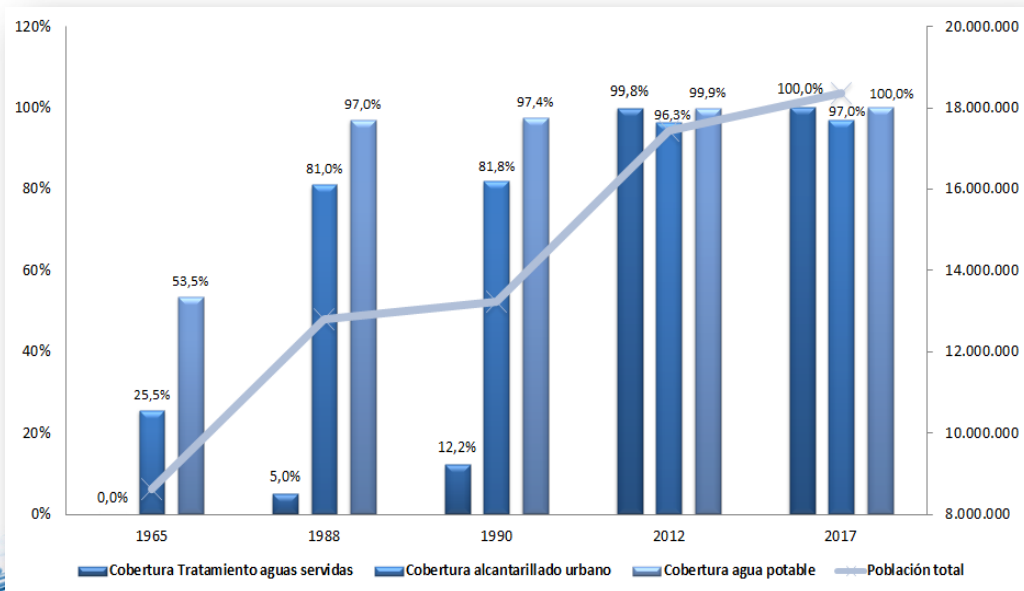


- Inversiones entre 2000 -2017: **US\$ 6.770 millones.**
- Desde **2010** la inversión ha crecido a un ritmo de **12,7%** anual y, los clientes, a un ritmo de **2,3%**.

Por cada USD\$1 de utilidad, la industria invierte US\$1,1



Un histórico incremento de las coberturas de saneamiento han sido determinantes en el desarrollo del país



- El sector tiene una tasa de inversión equivalente a **2 veces** la depreciación de sus activos. Esto le permite abordar la reposición de su infraestructura y asegurar la capacidad necesaria para su crecimiento.
- Estas inversiones han permitido posicionar a Chile dentro de los **5 primeros países** a nivel mundial en cobertura de tratamiento de aguas servidas.

Incremento coberturas de agua potable, alcantarillado y tratamiento aguas servidas y población total abastecida

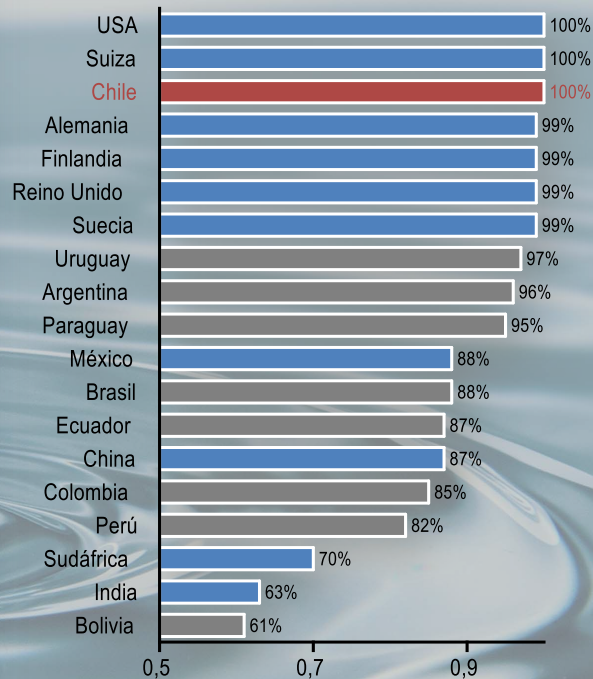
Hoy, Chile cuenta con estándares de clase mundial, y se ubica por sobre los demás países de la región.

Cobertura de agua potable (%)



■ Regional ■ Otros

Saneamiento urbano (%)



■ Regional ■ Otros

Además, Chile cuenta con tarifas competitivas en comparación con otros países de la OCDE...

Tarifas en Chile versus sanitarias OCDE

Tarifas por metro cúbico incluyendo agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas 2016 (USD /m³)



**1 litro de agua potable
dentro del hogar, con
retiro de aguas
servidas y
descontaminación
cuesta entre \$0,85 y
\$2 por litro....**



..En Chile, en promedio, por mil pesos, se puede tomar 1 litro de agua diario durante dos años y medio...



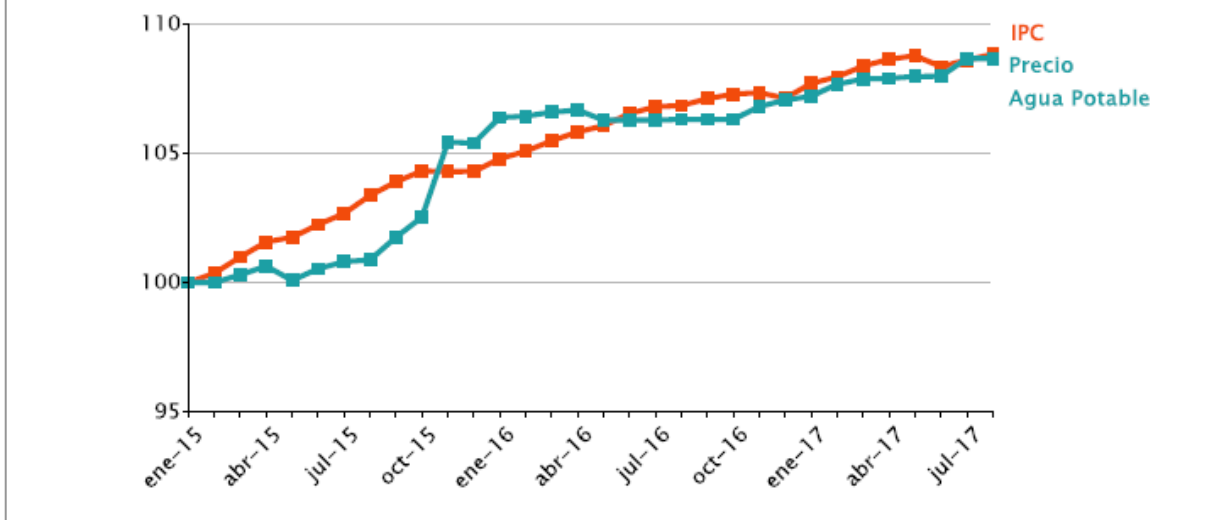
...Por mil pesos sólo se puede tomar 1 litro de agua embotellada o bebida de fantasía....

... sin embargo, en los últimos años las tarifas no presentan un incremento real

Evolución del precio del agua

Contexto de
la industria

Evolución del precio del agua potable vs IPC
(Indicador base 100)



A su vez, la calidad del servicio se ha incrementado a niveles de **países desarrollados...**

Chile presenta una tasa de rotura, por cada 100 kms, equivalente a Europa o Escocia, con una tendencia a la **mejora y notoriamente por sobre el resto de América del Sur.**



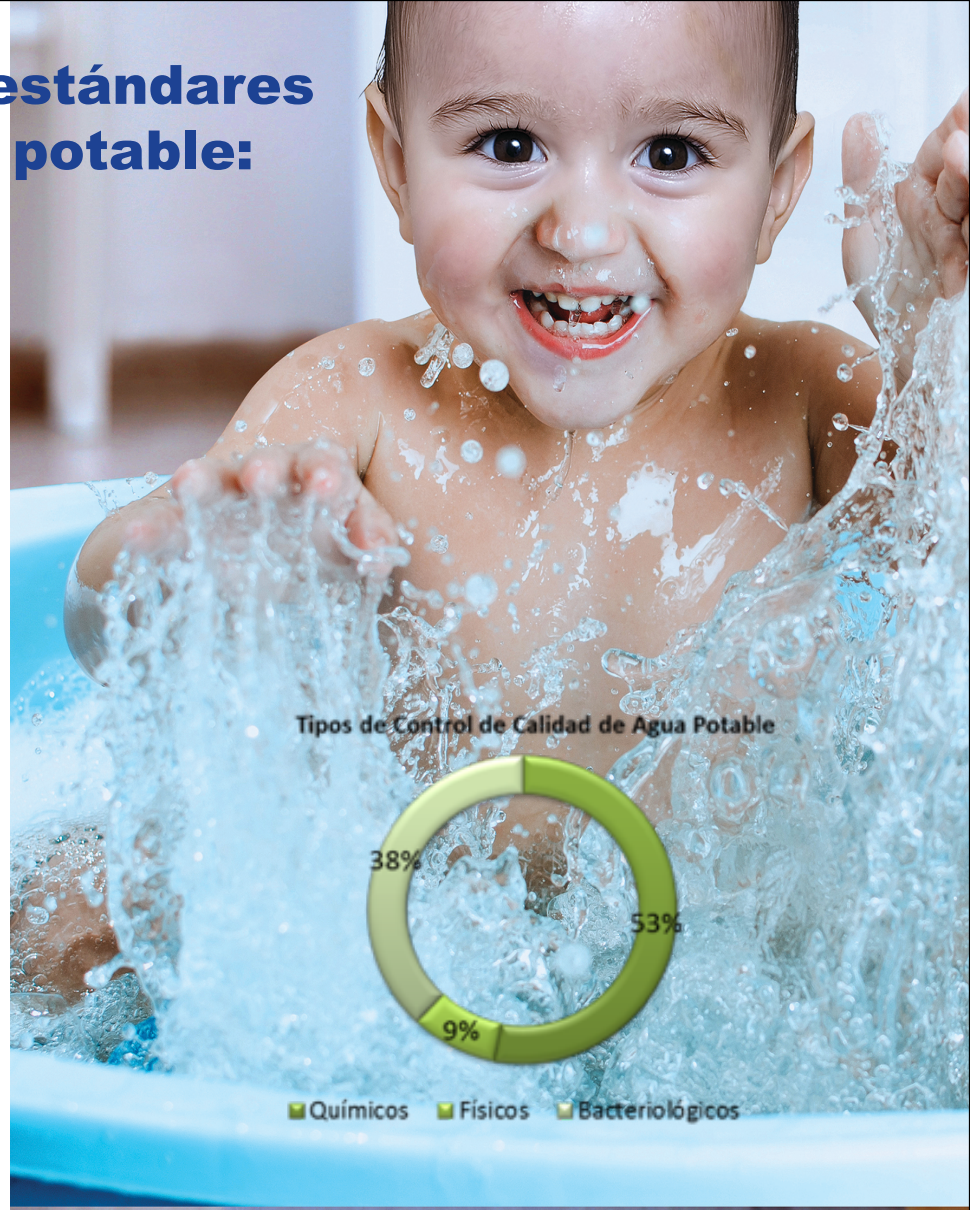
... con los más altos estándares de calidad de agua potable:

- Más de 100 controles por hora.
- Más de 1 millón de controles cada año para garantizar la calidad del agua potable

Controles de Calidad de Agua Potable



Fuente: Andess



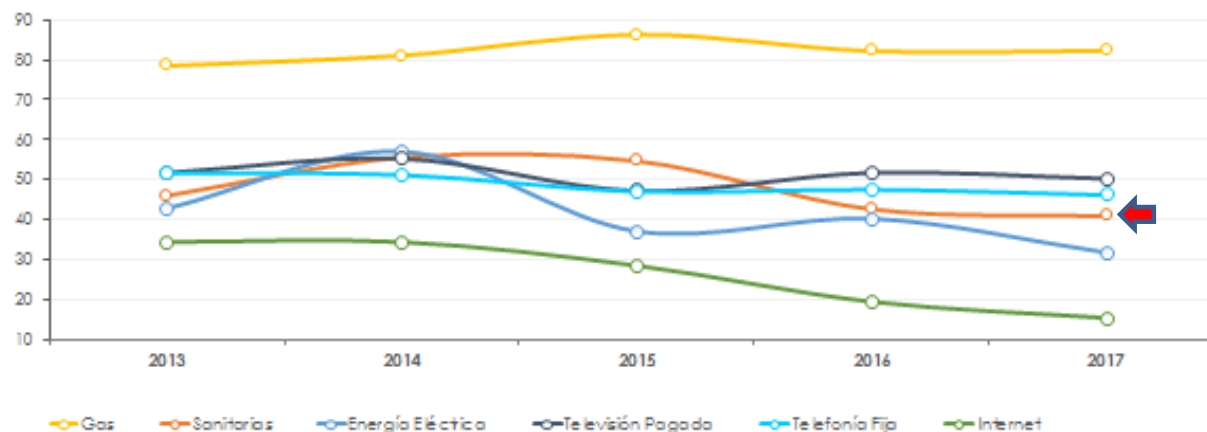
Tipos de Control de Calidad de Agua Potable



Pese a estos avances y que el servicio es evaluado por sobre otros sectores domiciliarios, el desafío de la industria es lograr una mayor satisfacción de sus clientes

ANÁLISIS COMPARATIVO DOMICILIARIO

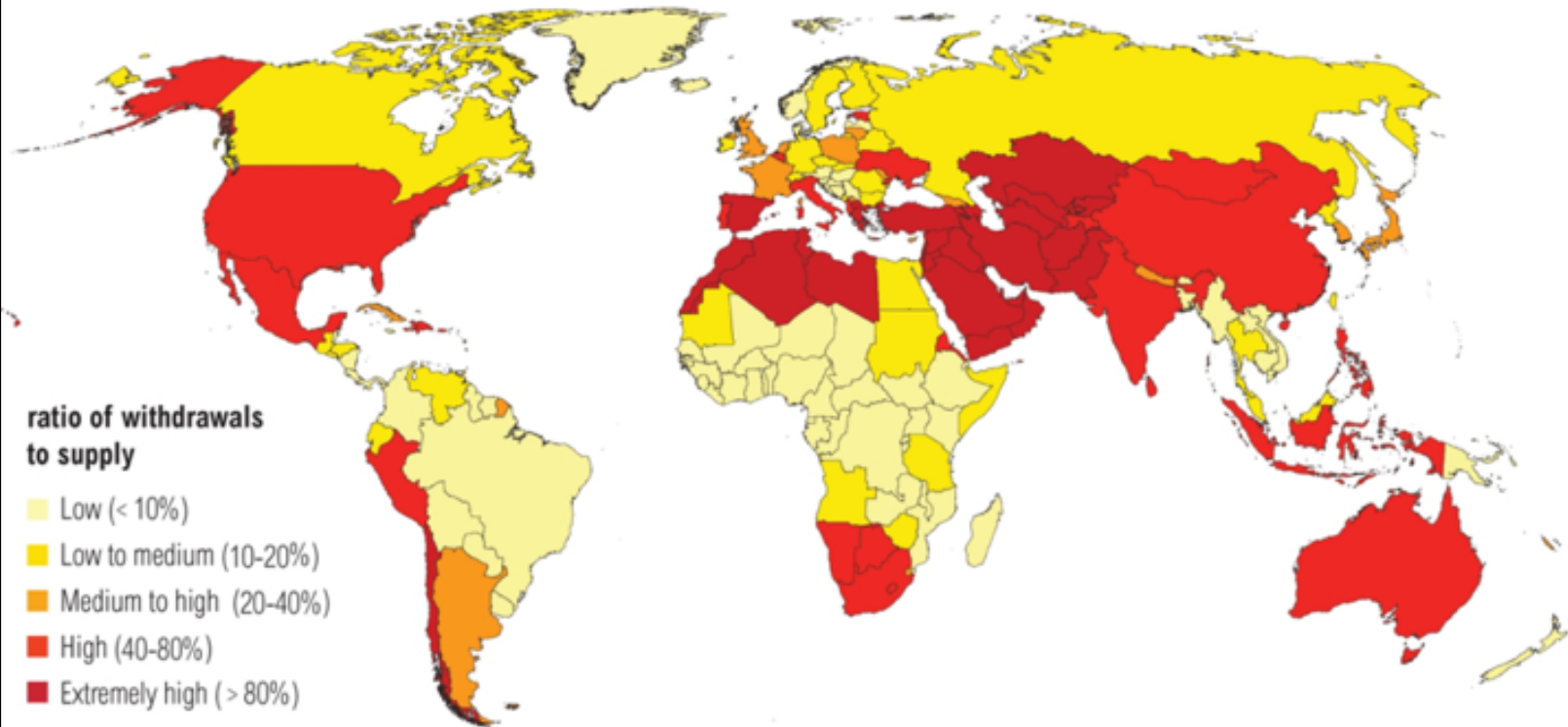
Evolución Satisfacción Neta
Resultados anuales



**No obstante, la
industria enfrenta
desafíos y cambios...**



Los efectos del cambio climático implicarán grandes desafíos hídricos para el 2040, siendo Chile uno de los más afectados...



- Desde la Región Metropolitana al Norte se está bajo una condición denominada grado de presión sobre los recursos hídricos (menos de 1.000 m³/habitante/año.)
- Fuentes superficiales amenazadas por turbiedad extrema o sequía.
- Fuentes subterráneas en riesgo de sobreexplotación y agotamiento.

....El fomento del desarrollo tecnológico cobra especial relevancia...

- **Desalinización de agua de mar para enfrentar escasez hídrica**
- **Construcción y ampliación de fuentes**
- **Medidores de agua inteligentes**
- **Sistemas inteligentes para medir presiones**
- **Investigación para prever efectos del cambio climático**
- **Consumo responsable**

Un nuevo contexto social en donde han aumentado las exigencias y requerimientos particularmente a los proveedores de servicios básicos....



@Mayores exigencias regulatorias derivadas del aumento de las presiones y demandas ciudadanas.

Protestas y barricadas contra Enel y CGE debido a cortes de suministro en Santiago

Tres millones de personas afectadas por corte de agua en la región Metropolitana

Diario Uchile | Sábado 16 de abril 2016 12:28 hrs.



cooperativa.cl

EDICIÓN ABRIL
BARRIO COOPERATIVA

Tópicos: País | Manifestaciones

Nuevas marchas No+AFP se desarrollaron en varias ciudades de Chile

» En Santiago, la movilización comenzó poco antes de las 11:00 horas en Plaza Italia y avanzó por la calzada sur de la Alameda.



Nuestra empresa





TEACHERS'™

PENSION PLAN • RÉGIME DE RETRAITE
DES ENSEIGNANTES ET DES ENSEIGNANTS



ANDESCAN



SOUTHWATER



Essbio



Nuevosur



esval
agua buena!



AGUASdelvalle
agua buena!



Segunda mayor sanitaria de Chile en clientes y la mayor en cobertura geográfica



- Servicio a cerca de 4 millones de personas
- Operación en cuatro regiones consecutivas en el centro – sur del país
- Nuevosur: Concesión por 30 años
- Zona de Servicio de 120.000 km² (tres veces suiza)
- Operaciones en 123 localidades, la sanitaria con mayor presencia
- Operaciones en Zonas pre cordilleranas, valle y costa
- 1.350 trabajadores

Video

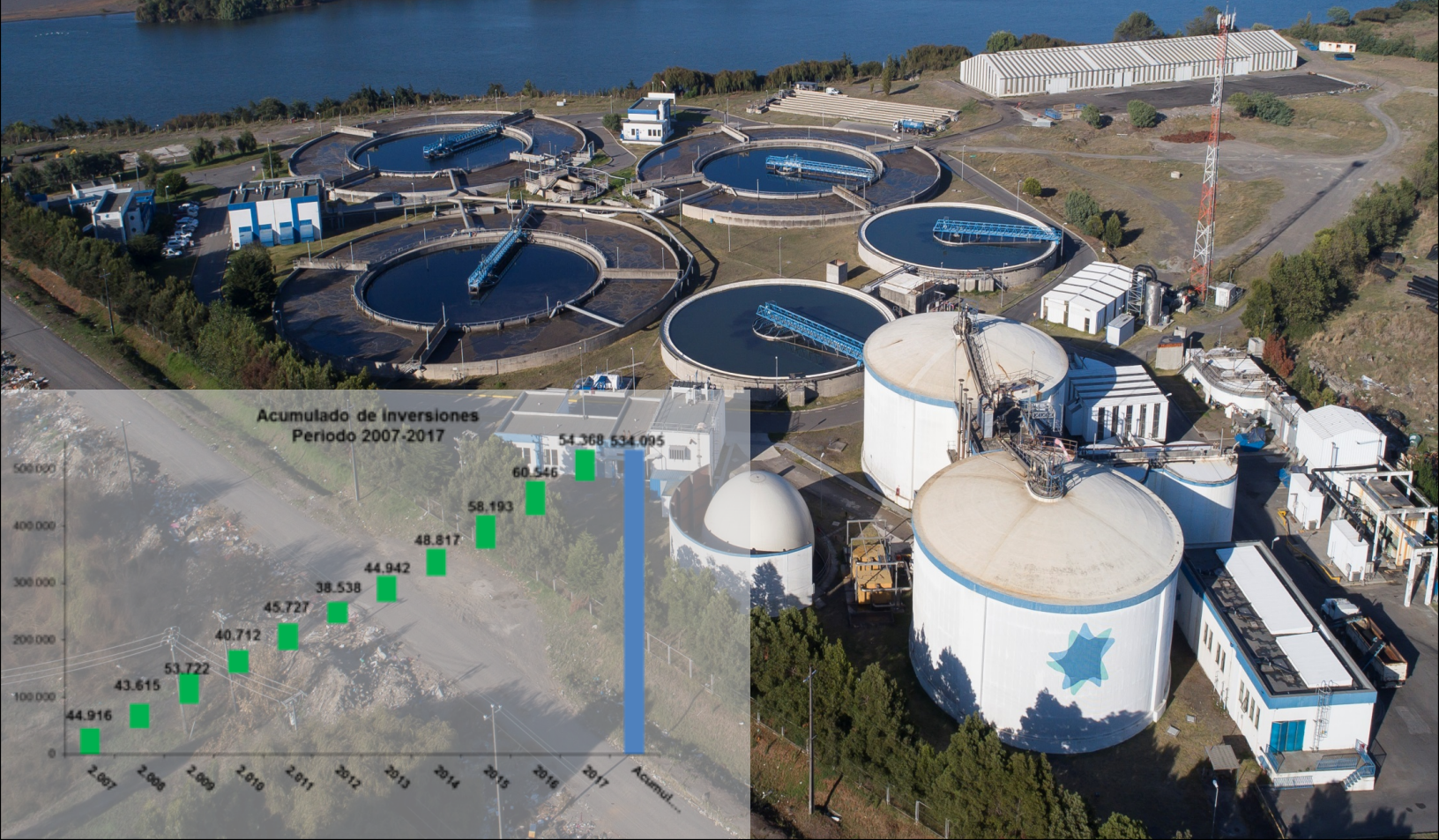


Nuestro propósito



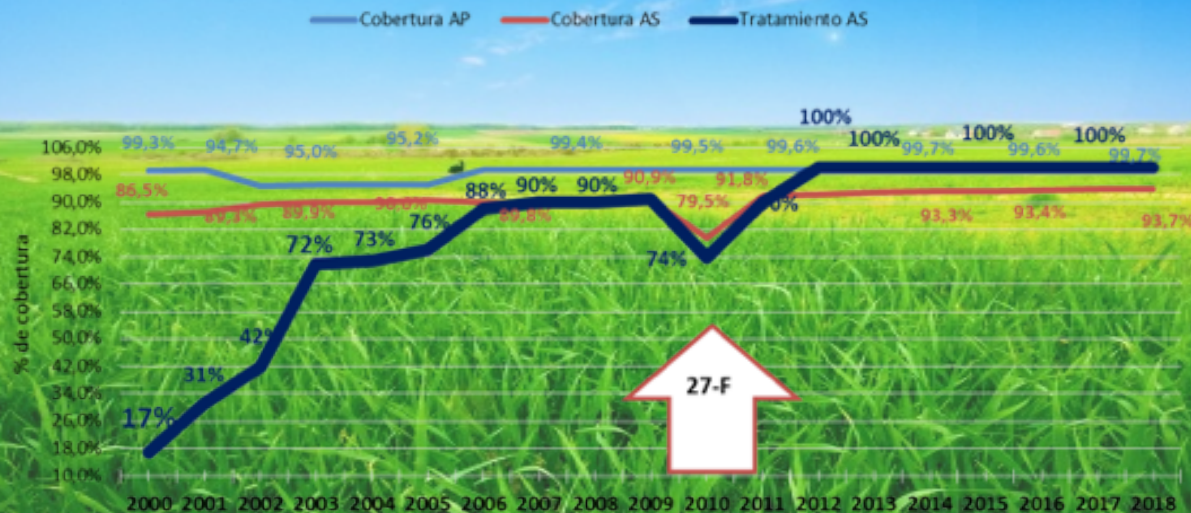
“Nos apasiona el agua y la excelencia, lo que nos inspira a entregar calidad de vida y desarrollo sostenible a nuestras comunidades”

Inversiones por 534.000 millones en los últimos 10 años han permitido aumentar las coberturas y calidad de servicio con un gran impacto en la calidad de vida de las personas

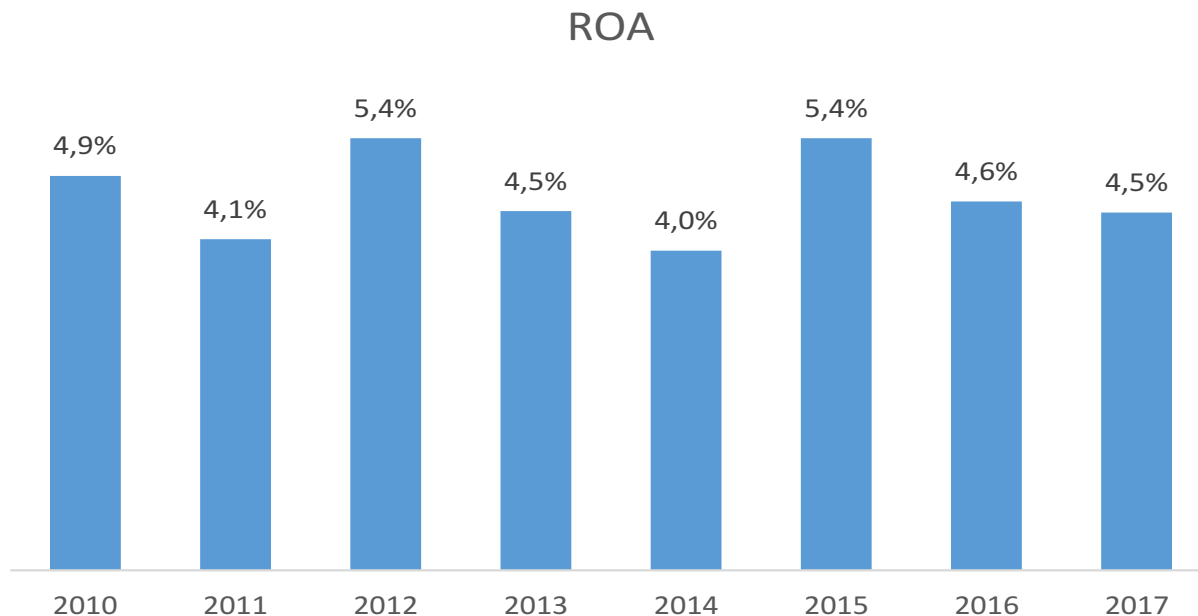


Uno de los mayores avances ha sido la puesta en servicio de 97 sistemas de tratamiento de aguas servidas que han permitido descontaminar ríos, lagunas y esteros con un histórico impacto en la salud y calidad de vida de las personas

Evolución Cobertura de Agua Potable, Aguas Servidas y Tratamiento en los últimos 19 años (Essbio-Nuevo Sur)

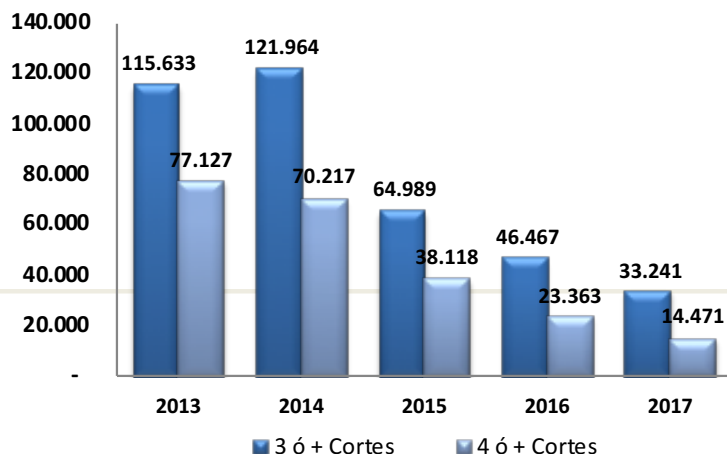


**El retorno sobre activos no está garantizado y menos asegurado.
El 7% es de la empresa modelo y la EESS busca ser mejor o más eficiente.**



Las inversiones en calidad de servicio han permitido reducir en 81% los clientes afectados por discontinuidades no programadas desde el año 2013...

Clientes afectados por cortes no programados



La tasa de rotura por cada 100 km, establece que bajo 20, se está en una condición que las redes cuentan con altos estándares de calidad en sus tuberías. Informe Gestión SISS 2014 - (Misiunas, 2004)



...con nuevos y mejores servicios para los clientes y la comunidad..

- Nueva estructura con 3 Gerentes regionales con foco exclusivo en el servicio
- 10 subgerentes zonales y un equipo de 700 personas responsables del servicio a clientes y la comunidad
- 1 subgerencia de relación comunidad con foco en dirigentes vecinales y comunidades
- Servicios más modernos y cercanos
- Estudios para mejorar brechas en servicio y metas corporativas en satisfacción de clientes



TÍRATE AL AGUA Y ENTRA A LO DIGITAL

Conoce nuestro nuevo sitio web www.essbio.cl

Para que realices todo lo que necesites más fácil y más rápido.

RECUERDA USAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN 24/7

☎ 800 33 11000 800 37 24000 📞 *3311 41 24 08 800 🌐 essbio-chile 📱 @essbio

Essbio
CONTIGO PARA QUE VIVAS MEJOR

**SI SABES QUE MEME
NO ES UNA TÍA LEJANA,
ERES DIGITAL.**



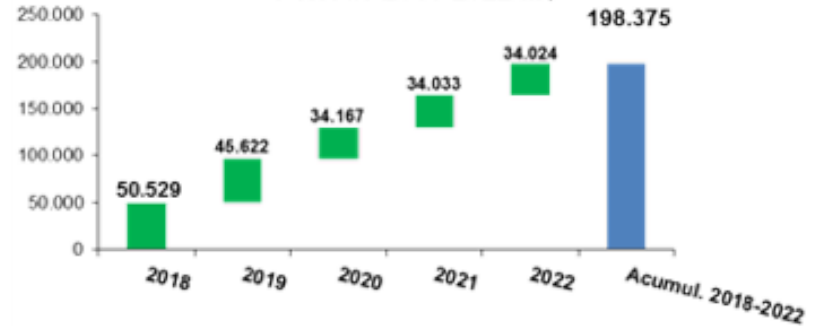
**ENTONCES CÁMBIATE A
BOLETA ELECTRÓNICA**
PAGA TU CUENTA FÁCIL Y RÁPIDO

Otro servicio más para ti!

Essbio
CONTIGO PARA QUE VIVAS MEJOR

Hacia el 2022 se realizarán inversiones por más de 198.000 millones con el objeto de acompañar el crecimiento y desarrollo de las regiones

**Programa de Inversiones
Periodo 2018-2022 M\$**

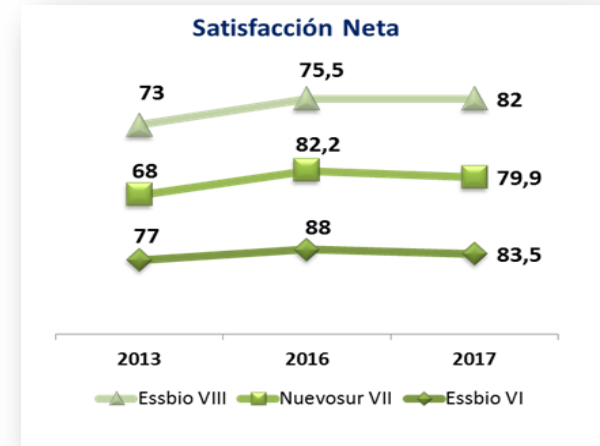


**Ampliación de 44 Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas
Renovación de 100 Kms de redes
Modernización tecnológica**



...atendemos 728 (41%) Sistemas de Agua Potable Rural (APR), de los 1.750 que existen actualmente en Chile con servicio a cerca de 1 millón de personas

- Desde el año 2000: brindamos asesoría y asistencia técnica y social a comunidades rurales en la operación, administración y gestión de proyectos.



..los APR enfrentan nuevos desafíos y deben avanzar a sistemas de saneamiento rural

- **Potenciar Infraestructura:** se requiere crecer y robustecer la infraestructura para responder al crecimiento poblacional y mayores demandas.
- **Sequía:** el cambio climático y las prolongadas sequías han debilitado las fuentes de abastecimiento.
- **Calidad de servicio:** La calidad y continuidad de servicio requiere una norma que estandarice la calidad de servicio: presión mínima, caudales de incendio.
- **Saneamiento:** El gran desafío está en el saneamiento rural: recolección y tratamiento de aguas servidas que hoy es inferior al 10%



...sabemos que nuestra labor y las expectativas de los clientes y comunidades van mucho más allá de lo que exige la ley...

Más de 150.000 personas anualmente participan en nuestros programas deportivos, educativos y comunitarios

- **Mi Barrio Sustentable:** Genera consumo eficiente de agua potable en hogares carenciados.
- **Ecobrigada:** Programa de educación ambiental dirigido a estudiantes y profesores.
- **Diplomado Dirigentes Vecinales UdeC:** Herramientas en Liderazgo y Gobernanza.
- **Fondos concursables:** fortalecer a las organizaciones territoriales.
- **Apoyo a Bomberos:** gratuidad en el consumo de agua potable de cuarteles por 181 millones y recaudación a través de la cuenta de agua por 690 millones anuales.
- **Actividades Deportivas:** más de 150 actividades deportivas al año, corridas familiares, copas de fútbol, vida sana.



27/ F 2010



Inundaciones 2006 / 2016



... y también hemos aprendido de los desafíos de la naturaleza...

- Terremoto y Tsunami con epicentro en nuestra zona
- Destrucción 12 estanques AP
- 60 Kms redes AP y 100 Kms AS
- 34 PEAS
- 2 emisarios submarinos
- 30 PTAS, 11 oficinas
- 98 % clientes repuestos a 72 hrs. O'Higgins y Maule
- 89% clientes repuestos a la tercera semana en Biobío

- Colapso de la red de aguas servidas
- Inundaciones vía pública y viviendas
- Pérdidas de captaciones y plantas de AP
- Paralización de operaciones por turbiedad
- Suministro alternativo
- Reposición secuencial en 24 horas

- 3 regiones afectadas simultáneamente
- Plantas amenazadas por incendios
- Plantas a máxima capacidad para apoyo en combate incendios forestales
- 79 camiones Aljibes, 205 trabajadores directos, 46.150 m3 de agua entregada a Bomberos y Conaf
- Servicio al cliente permanente
- Medidas comerciales de excepción
- Plan Volcán Chillan

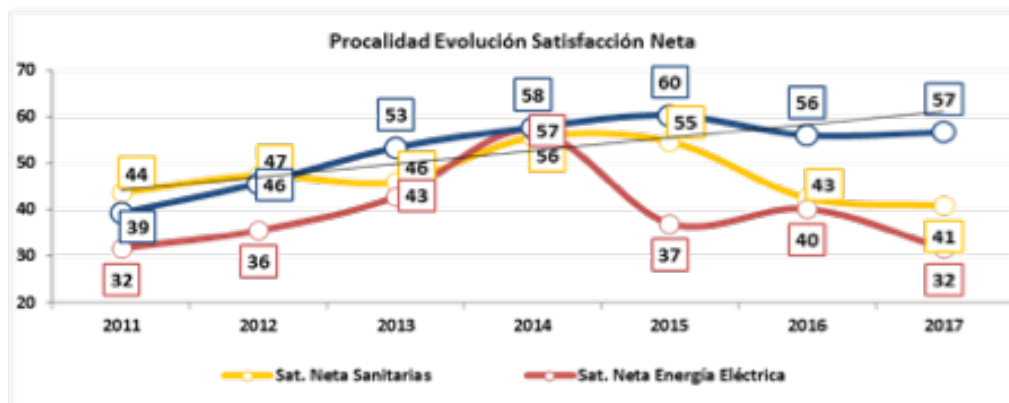


El foco en el cliente ha permitido mejorar la percepción que se tiene de nuestro servicio

Durante 2017 Essbio fue premiada en el sector sanitarias y en los últimos años muestra una positiva evolución en relación a la industria.



El servicio presenta una buen desempeño dentro de las empresas de servicio domiciliarios



La satisfacción de los clientes ha mostrado una positiva evolución en los últimos años

El estudio (*) Procalidad evalúa la satisfacción de la industria de servicios desde hace 20 años, siendo la investigación con mayor relevancia a nivel nacional

Nuestros desafíos estratégicos al 2023 se enfocan en las personas, nuestra comunidades, clientes y la sostenibilidad del recurso hídrico

Liderazgo	Agenda de gestión hídrica para el desarrollo sostenible en nuestras regiones
Clientes	Servicio innovador para potenciar la experiencia de nuestros clientes, siempre
Personas	Personas apasionadas con su trabajo, felices y comprometidas con los clientes, la seguridad y la ética
Innovación	Potenciar la innovación y el uso de la tecnología para contribuir a la sostenibilidad de la compañía
Operaciones	Asegurar la continuidad y calidad a través de un modelo de gestión basado en riesgos



Con estos desafíos debemos definir los estándares de servicio y acordar las tarifas necesarias ...

- **Transformación digital:** smart water cities, medidores inteligentes
- **Agenda hídrica país:** equipos y planes público - privados con estrategias coordinadas
- **Servicio y Resiliencia:** incentivo a infraestructura mejor preparada para cambio climático y catástrofes
- **Integración con el medio ambiente:** flexibilidad y agilidad en políticas públicas para incentivar economía circular
- **Desarrollar la agenda de saneamiento rural** incorporando la experiencia de la industria sanitaria
- **Flexibilidad de giro** para desarrollar servicio intradomiciliarios

