

**Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento**

**‘BUENAS PRÁCTICAS’ RELACIONADAS CON EL ACCESO AL ALGUA POTABLE Y EL SANEAMIENTO**



**Cuestionario**

**Febrero 2010  
Ginebra**

## **Descripción de la práctica:**

### **Nombre de la práctica:**

**Provisión de Servicios de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Servidas con Criterios de RSE de acuerdo a los criterios del Global Compact en la Empresa ESSBIO S.A.**

### **Finalidad de la misma:**

**Gestionar nuestra concesión de servicios de agua potable y saneamiento con respeto a la legislación sanitaria chilena y preservar la licencia social para operar, a partir de la provisión de un servicio de primera calidad, con respeto al derecho humano al agua potable y saneamiento, con respeto a los derechos de nuestros trabajadores, protegiendo el medio ambiente y con estricto apego a parámetros éticos en nuestra gestión inspirados en los principios del Global Compact.**

### **Público objetivo al que se dirige:**

**Los 850.000 clientes que ESSBIO atiende en las regiones VI, VII y VIII de Chile.**

**Cabe señalar, que para gestionar la relación con estos clientes, a partir de un mapeo de stakeholders, se han definido 1200 stakeholders representativos de todos esos clientes y respecto de ellos 430, se les considera estratégicos por su conocimiento e interés en materias de agua potable y saneamiento. Aquí encontramos, autoridades nacionales, regionales y locales, a representantes de juntas de vecinos, ong's, universidades, medios de comunicación, grupos ambientales, grupos ecológicos, etc.**

### **Partes involucradas:**

**Por parte de la empresa el Comité de RSE de ESSBIO.**

**Incluye al Presidente del Directorio el CEO, los gerentes de Operaciones, Ingeniería, Clientes, Auditoría, Gestión de Personas, Administración y Finanzas, Relación Comunidad, los Subgerentes de Medio Ambiente y Marketing, la Jefe de Comunicaciones y el Jefe de Medio Ambiente.**

### **Duración de la práctica:**

**Se aplica ininterrumpidamente desde Mayo del año 2007**

### **Financiamiento (corto/medio/largo plazo):**

**Principalmente financiamiento interno US 1.000.000. También se han apalancado recursos de otras entidades privadas por un monto de US 100.000 que provienen de actividades realizadas en conjunto con estas entidades.**

**Breve resumen de la misma:**

La legislación chilena a partir del año 2000 permite la incorporación de capital privado a la propiedad de las empresas sanitarias, ello con el fin de lograr en una década el saneamiento de las aguas servidas domiciliarias del país. Para el efecto, genera una institucionalidad pública, denominada Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), que regula a estas empresas concesionadas indicándoles su territorio de operación, fijando las inversiones que debe realizar a partir de la determinación de sus planes de desarrollo, entregándoles la responsabilidad de provisión de servicio en base a estándares por ella definidos, fijando la tarifa por la prestación del subsidio y asignando subsidios para los sectores más pobres de la población. Esta autoridad fiscaliza a las empresas concesionadas, pudiendo sancionarla con amonestaciones, multas y hasta la pérdida de la concesión en casos calificados.

ESSBIO, cuenta con concesión en 3 regiones del país, su propiedad es mixta (50,1% Ontario Teachers Pension Plan – OTTP -, 45% estado de Chile y 4,9% de propiedad de trabajadores a la época de la concesión a privados). Opera en más de 120 comunas, cuenta con 1200 trabajadores directos y cuenta con más de 130 Plantas de Producción de Agua Potable (PPAP), 90 Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas (PTAS) y asesora a más de 600 Comités de Agua Potable Rural (CAPR).

La empresa, consiente de que gestiona un recurso natural estratégico y vital, que le ha sido asignado como monopolio natural regulado, definió desde el año 2007 que incorpora criterios de RSE a su gestión, se propone generar relaciones con todos sus grupos de interés internos y externos, con el fin de contribuir al acceso de agua potable y saneamiento a todos sus clientes, para preservar este recurso natural, involucrando a esta práctica a los que integran su cadena de valor, con apego a criterios éticos y todo a través de una comunicación transparente y verídica.

Para este efecto se definieron sus grupos de interés, se generó un sistema de dialogo y engagement con ellos, incorporando sus expectativas en todo aquello que es viable y explicando los fundamentos por los que no se puede acoger alguna expectativa. Por ejemplo aguas lluvias. El trabajo en RSE es analizado por un comité que sesiona mensualmente bajo la dirección del CEO, en donde se revisan las metas y avance de los distintos planes de trabajo que cada área integrante se ha fijado.

**1. ¿Como se cumple el criterio de disponibilidad en la práctica en cuestión?**

**Nota explicativa: Disponibilidad**

Disponibilidad se refiere a contar con suministro suficiente en cantidad, así como fiable y continuo. El agua debe de estar constantemente disponible en una cantidad suficiente para llevar a cabo las tareas personales y domesticas diarias (esto es, para el consumo propio, la higiene personal, para cocinar y para otras tareas de limpieza del hogar, etc.). Las necesidades individuales para el consumo de agua varían, por ejemplo, según el nivel de actividad, la condición personal y de salud de cada uno, así como debido al contexto climático y geográfico. También debe de existir un número suficiente de instalaciones y servicios sanitarios en el hogar, centros educativos y de salud, edificios públicos y en los lugares de trabajo; o cercanos a los mismos. Debe de proveerse un número suficiente de servicios sanitarios para asegurar que el tiempo de espera para su uso no sea extremadamente largo.

**Respuesta:**

En primer lugar la legislación nacional encarga a cada sanitaria la obligación de proveer agua potable y saneamiento a todos los clientes que tenga dentro de su área de concesión. Por tanto, no es excusa para la sanitaria que en un lugar no exista el recurso, pues de darse esta eventualidad la sanitaria deberá conseguir el recurso y brindar el servicio de todas maneras a cada hogar y cliente con la cantidad y calidad fijada por la SISS. Para poder cumplir con esto, nuestra empresa cuenta con los derechos de agua que la ley exige, con embalse y otras infraestructuras

necesarias para poder acopiar agua en la temporada de lluvias y en casos excepcionales ha debido suministrar agua potable por camiones aljibes asegurando el abastecimiento recurso para todos nuestros clientes. Esto se hace a través de la coordinación de nuestras gerencias de planificación (asegurando los derechos de agua, proyectando las inversiones en infraestructura y validando su construcción con la SISS), ingeniería (diseñando y construyendo estas soluciones), operaciones (asegurando el abastecimiento de todos los clientes) y medio ambiente (garantizando la preservación de los recursos con su orientación técnica y validando los permisos ambientales con la autoridad ambiental). Paralelamente, a través del área de relación con la comunidad, por medio de un plan de educación sobre el buen uso del agua, se entrega información a escuelas para que los niños del segundo ciclo básico (5° a 8° año de enseñanza básica), conozcan más sobre el ciclo natural y urbano del agua dulce, los beneficios para su salud que acarrea el consumo de agua y los cuidados que debemos tener para no contaminarla).

## 2. ¿Como se cumple el criterio de accesibilidad en la práctica en cuestión?

### **Nota explicativa: Accesibilidad**

Los servicios sanitarios e instalaciones de agua deben ser físicamente accesibles para todo el mundo en cada hogar, centro de salud o educación, institución pública y lugar de trabajo; o en sus cercanías. La lejanía en la que se encuentre una fuente de agua condiciona la cantidad de agua recaudada. Dicha cantidad variará en función del terreno, la capacidad de la persona para abastecerse de agua (así, niños, personas mayores y personas con discapacidades tendrán menos capacidad de carga) y otros factores. Debe de haber una cantidad suficiente de servicios sanitarios e instalaciones de agua para asegurar que el recaudo y el tiempo de espera para ello no sean excesivamente largos. El acceso físico a los servicios sanitarios debe de ser fiable día y noche, idealmente en el hogar en sí, y teniendo en cuenta a las personas con necesidades especiales. Su ubicación debe asegurar los mínimos riesgos y la seguridad física de sus usuarios.

### **Respuesta:**

En el país la disponibilidad de agua potable y saneamiento de AS es un servicio con calidad certificada por la SISS, de provisión continua (las 24 horas del día), en cantidad y presión suficientes para los usos domésticos e industriales. Este servicio esta presente en AP el 99,9% de los clientes de la sanitaria (grifo en cada hogar e industria) y sobre el 90% en el caso de AS. Los casos que excepcionalmente no cuentan con servicio en las zonas de concesión, de acuerdo a la legislación deben ser resueltos por el urbanizador (gobierno, municipio o particular). Sin perjuicio de ello, a lo largo del tiempo muchos de estos casos son apoyados por la empresa a través de la donación de estudios de ingeniería, entregados a los municipios, que permitan diseñar las conexiones a construir y postularlas a los fondos del gobierno para su ejecución. Por otro lado, los grupos de juntas de vecinos son apoyados, desde la empresa con talleres de gasfitería con el fin de asegurar las mantenciones de sus servicios sanitarios.-

### **3. ¿Como se cumple el criterio de asequibilidad en la práctica en cuestión?**

#### **Nota explicativa: Asequibilidad**

El acceso a los servicios sanitarios e instalaciones de agua debe ser accesible en cuanto a un precio que sea asequible para todo el mundo. El pago de estos servicios, entre los cuales consideramos la construcción, la limpieza, el mantenimiento de las instalaciones, así como el tratamiento y eliminación de los residuos fecales, no debe limitar la capacidad de las personas de cubrir otras necesidades básicas garantizadas por otros derechos humanos, como lo son la comida, la vivienda, la salud y la educación. Por consiguiente, la asequibilidad puede ser estimada considerando los medios económicos que se tienen que reservar para la realización de otras necesidades básicas y los medios disponibles para asegurarse la provisión de servicios de agua y saneamiento.

Las tarifas por dichos servicios pueden variar en función del tipo de instalación y el nivel de ingresos, mientras se mantengan siempre dentro de niveles asequibles. Sólo aquellos realmente incapaces de pagar los servicios de saneamiento y agua por sus propios medios se verán provistos por parte del Estado, que está obligado a asegurarla gratuitamente (p. ej., a través de tarifas sociales o subsidios transversales). Cuando se da un corte en el abastecimiento de agua debido a la incapacidad de pago del servicio, se debe asegurar que por lo menos los mínimos niveles de agua esenciales son accesibles para las personas. Igualmente, el servicio de saneamiento debería de estar en cualquier caso garantizado, teniendo en cuenta que éste se basa en el acceso al agua.

#### **Respuesta:**

Como señalamos el país cuenta con una cobertura altísima y dado lo anterior, el siguiente desafío abordado es el de asegurar el consumo de las personas. Para asegurar ello, las tarifas son fijadas por la autoridad pública, por un lapso de tiempo de 5 años. Con cargo al pago de las tarifas las empresas sanitarias deben prestar los servicios de producción y distribución de AP, así como la recolección y tratamiento de AS y la disposición de lodos. También deben ocuparse de las mantenciones, reparaciones de la infraestructura (esto permitió a las sanitarias asumir los costos de reconstrucción de los daños originados en el terremoto sin que las tarifas subieran. Hasta antes del 2000 las reparaciones y ampliaciones debían ser solventadas por leyes especiales autorizadas por el ministerio de Hacienda, lo que hacía que en los hechos prácticamente esto no ocurriera y habría significado en una contingencia como el terremoto del 27 de Febrero del presente año una reacción mucho más lenta con las consecuencias negativas que ello acarrea para la población).

Las tarifas son fijadas por la SISS para una cuenca completa, de tal suerte que todas las ciudades de ella tienen una misma tarifa. En los hechos esto introduce un criterio de solidaridad, en virtud del cual las ciudades más grandes subsidian el costo de la infraestructura y servicios sanitarios de las ciudades o localidades más pequeñas. Asegurando de esta forma un mismo estándar sanitario para todo el país.

Por otro lado, existe otro subsidio en la legislación, que se entrega a los sectores más pobres, cuyo financiamiento sale de las tarifas pagadas por los clientes, con lo que vuelve a incluirse un criterio de solidaridad en el modelo. Este subsidio, cubre un consumo de 15 m<sup>3</sup> de AP para la familia beneficiaria (cantidad que asegura su adecuada provisión sanitaria). Los subsidios alcanzan para este año a 690.000, son asignados por el Ministerio de Planificación (Mideplan) a cada región y en cada región son administrados por los departamentos sociales de las intendencias quienes reciben las postulaciones de cada municipio (según la asignación de Mideplan). Los subsidios se asignan en base a la ficha de protección social, que determina la vulnerabilidad de los hogares, focalizándose en los más pobres. Así para indigentes adscritos al programa Chile Solidario el subsidio alcanza al 100% de los 15 m<sup>3</sup>. Existiendo otros dos tramos que subsidian el 70% y el 45% del consumo del hogar hasta los 15 m<sup>3</sup>.

Al respecto de los subsidios, la empresa desarrollo un equipo de trabajo que integran la Subgerencia de Facturación y la Gerencia de Relación con comunidad, que apunta a asegurar la colocación de los subsidios, pues como los subsidios son asignados por un lapso de 3 años, debiendo repostular quienes al finalizar este período se mantengan en su situación de vulnerabilidad social, en los hechos ello no ocurre con 100% de exactitud, ocasionándose problemas para los beneficiarios. Para esto, se presta ayuda técnica y material desde la empresa

**a municipios e intendencias para evitar la pérdida de subsidios con alentadores resultados con una colocación aproximada de 98% de los 192.000 subsidios asignados a nuestras regiones.**

#### **4. ¿Como se cumple el criterio de calidad/seguridad en la práctica en cuestión?**

##### **Nota explicativa: Calidad/Seguridad**

Las instalaciones y servicios sanitarios deben ser higiénicamente seguros para su uso. Esto es, deben prevenir efectivamente el contacto de todo humano, animal o insecto con la excreción humana. También deben ser seguros desde el punto de vista técnico y deben considerar las necesidades de las personas discapacitadas en términos de seguridad, así como las de los niños. Las instalaciones sanitarias deben garantizar el acceso a agua limpia y jabón para lavarse. Deben garantizar la higiene anal y genital, y la higiene menstrual, y proveer de mecanismos para desechar compresas, tampones y otros productos para la menstruación. El mantenimiento y limpieza regulares de las instalaciones sanitarias (p. ej., el vaciado de las fosas u otros depósitos de excreciones humanas) son esenciales para asegurar el buen estado y acceso continuado a las mismas. El vaciado manual de las fosas de letrinas está considerado como no seguro y debería ser evitado.

La calidad del agua debe de ser suficiente para no suponer un riesgo para la salud. La transmisión de enfermedades relacionadas con el agua debido a aguas contaminadas se debe evitar.

##### **Respuesta:**

**La normativa que rige a las empresas sanitarias en Chile, establece medidas de autocontrol, además de mecanismos de fiscalización de parte de la SISS, autoridad sanitaria, ministerio del medio ambiente, etc. Todas estas fiscalizaciones se orientan a asegurar la producción de un servicio de óptima calidad, que no represente riesgo alguno para la población, ni para los trabajadores que laboran en la empresa.**

**Essbio por su parte cuenta con altos estándares de seguridad y ha certificado sus procesos con las normas ISO 9000 y 14000.**

#### **5. ¿Como se cumple el criterio de aceptabilidad en la práctica en cuestión?**

##### **Nota explicativa: Aceptabilidad**

Los servicios sanitarios e instalaciones de agua deben ser cultural y socialmente admisibles. Según la cultura, su aceptabilidad puede referirse a la privacidad, e incluso requerir la provisión de instalaciones separadas para mujeres y hombres en lugares públicos, y para niñas y niños en las escuelas. Las instalaciones deben asegurar la realización de las prácticas de higiene comunes en cada cultura, como por ejemplo en el caso de las zonas anal y genital. Los servicios para mujeres han de tener cabida para los residuos menstruales.

Respecto al agua, a parte de ser segura, debe de presentar un color, olor y sabor aceptables. Estos rasgos están indirectamente relacionados con la seguridad de la misma puesto que alientan a su consumo. Por otro lado, una fuente de agua que proporcione agua de apariencia saludable, pero que sea de calidad cuestionable, posa un riesgo sobre la seguridad del consumidor. Así, se debería garantizar el vínculo entre apariencia y seguridad.

##### **Respuesta:**

**Los criterios de aceptabilidad son cubiertos plenamente por el marco regulatorio que rige a las empresas sanitarias chilenas. Cabe señalar que existen parámetros que se definen por la SISS, los que son monitoreados regularmente y esta entidad anualmente entrega un ranking de la provisión de servicios para información del público en general y de los usuarios. Cuando se detectan incumplimiento en relación al color (turbiedad), sabor y olor existen sanciones definidas en la legislación.**

**Nuestra empresa realiza permanentemente cursos de capacitaciones a los trabajadores, a fin de asegurar la calidad de su trabajo. Estos incluyen aspectos propios de su labor, así como también**

**aspectos vinculados a la importancia del servicio que brindamos a la comunidad de manera de asegurar el mayor compromiso con nuestros clientes**

## **6. ¿Como se cumple el criterio de no discriminación en la práctica en cuestión?**

### **Nota explicativa: No discriminación**

El de la no discriminación es un criterio central de los derechos humanos. Se debe evitar toda discriminación según raza, color, sexo, edad, idioma de habla, religión, opinión política o otras, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, discapacidad física o mental, estatus social o cualquier otro estatus civil, político, social; tanto en el contenido legal como en la práctica.

Ante casos de discriminación, se tendrán que adoptar medidas especialmente dirigidas al colectivo objeto de las mismas, para solventarlas. En relación con esto, los derechos humanos deben ser focalizados hacia los más marginalizados y vulnerables frente a posible exclusión y discriminación. Son individuos y grupos identificados como potencialmente vulnerables o marginalizados: las mujeres, los niños, habitantes de (remotas) áreas rurales o zonas urbanas pobres, bolsas de pobreza, refugiados y desplazados internos, minorías, grupos indígenas, comunidades nómadas, la tercera edad, personas discapacitadas, personas enfermas de sida o afectadas por otros condicionantes de salud, personas viviendo en zonas áridas (donde el agua escasea), trabajadores del sector del saneamiento, y otros.

### **Respuesta:**

**La constitución política de Chile asegura la igualdad ante la ley y la no discriminación arbitraria, en consecuencia la normativa sanitaria exige el igual trato a los clientes y sólo permite el uso de subsidios para aquellos más carenciados que han sido seleccionados según el mecanismo público de asignación de subsidios que describimos en un punto anterior. Esta discriminación positiva a favor de los más desposeídos se funda en la necesidad de asegurar el abastecimiento y consumo de agua potable y de los servicios de saneamiento para la población, por tratarse de una necesidad vital para el ser humano.**

## **7. ¿Como se cumple el criterio de la participación activa, libre y significativa en la práctica en cuestión?**

### **Nota explicativa: Participación**

Los procesos de planificación, diseño, construcción, mantenimiento y monitoreo de los servicios de agua y saneamiento deberían invitar a la participación ciudadana. Esto supondría una oportunidad sin igual para expresar libremente sus peticiones e inquietudes, y así influenciar en la toma de decisiones. A su vez, sería crucial incluir individuos y representantes de todos los grupos y comunidades interesadas en los procesos de participación.

Para posibilitar tal participación, la transparencia y el acceso a la información son requerimientos esenciales. También es necesario el uso de múltiples canales de información para acceder a la población y proporcionar información comprensible. Además, pueden requerirse el desarrollo de capacidades y la formación – pues sólo cuando la legislación y las políticas existentes son comprendidas pueden devenir útiles o susceptibles de modificación.

### **Respuesta:**

**Chile es una república democrática, y en consecuencia el modelo sanitario chileno se definió en el parlamento a propuesta del poder ejecutivo, por lo cual su génesis es validada por la sociedad. Con la incorporación de capital privado lo que se persiguió era salvar en el lapso de una década el rezago en saneamiento de aguas servidas, pues si bien la provisión de agua potable al 2000 era del orden del 99% y el alcantarillado era de un 80%, el tratamiento de AS sólo alcanzaba a un 10%, con los consiguientes perjuicios a la salud de las personas, al medio ambiente y afectando la producción y comercialización de productos agroalimentarios. Con el fin de salvar estos inconvenientes, se procedió a requerir participación privada en las empresas sanitarias, entendiendo que el acceso a saneamiento es un derecho de los pueblos que no puede ser sólo una declaración, sino que debe materializarse por los beneficios en salud, trabajo y cuidado al medio**

**ambiente que representa, y dado que el estado carecía de los recursos y de las competencias de gestión para hacerlo, se procedió a la formación de empresas con capitales mixtos que aseguraran la provisión del servicio público de agua potable y saneamiento con incorporación de gestión privada, lo que a la fecha representa un 90% de descontaminación de las AS del país.**

**Para asegurar la participación ciudadana, en nuestra empresa hemos desarrollado una serie de mecanismos que tienden a escuchar a nuestros usuarios para comprometerla acogida a sus planteamientos en caso de ser pertinente. Estos mecanismos podemos agruparlos en dos categorías:**

**a.- Comunes a toda empresa de servicio: Aquí contamos común sitio web y otros mecanismos informáticos que nos permiten exhibir la empresa, sus principales proyectos y a la vez recibir consultas, reclamos y sugerencias de los clientes, contamos con oficinas comerciales, con un servicio de fono clientes, así como con buzones de reclamos y sugerencias. Se realizan estudios de opinión cuantitativos y cualitativos para captar el sentir de nuestros clientes y como parte del proceso de evaluación de nuestro trabajo. Estos contactos son asumidos por la Gerencia de Clientes principalmente.**

**b.- Propios de empresas que trabajan con criterios de RSE: La empresa definió públicos de interés, generando un sistema de diálogo con estos stakeholders estratégicos a través de ejecutivos de la compañía que los atienden, escuchan y gestionan respuestas, se reporta el desempeño económico, social y ambiental según parámetros del GRI. Este trabajo se monitorea anualmente con una encuesta de líderes de opinión que permite evaluar el desempeño, para escuchar y mejorar en nuestra relación con la sociedad (los ejecutivos evaluados tienen metas y bonos asociados a la mejora en éste ámbito).-**

## **8. ¿Como se cumple el criterio de la responsabilidad en la práctica en cuestión?**

### **Nota explicativa: responsabilidad**

La realización de los derechos humanos requiere de instituciones receptoras y responsables, así como de una clara designación de responsabilidades y de coordinación entre las distintas entidades vinculadas para tal cometido. En cuanto a la participación de los sujetos de derechos, el desarrollo de capacidades y la formación es esencial – siendo ésta una tarea para las instituciones. Asimismo, aun siendo el Estado el máximo responsable de garantizar los derechos humanos, otros numerosos actores del sector del agua y el saneamiento deberían contar con sistemas de responsabilidad. Además de la participación y el acceso a la información mencionados anteriormente, la comunidad debería ser capaz de participar en el monitoreo y evaluación, también como parte de la realización de este criterio.

En casos de violaciones – ya fueran por el Estado o por actores no estatales -, los Estados deben asegurar mecanismos judiciales accesibles y efectivos, u otros medios de reparación, tanto a nivel nacional como internacional. Las víctimas de violaciones deberían tener garantizado el derecho a una reparación adecuada, incluyendo la restitución, compensación, satisfacción y/o garantías de no repetición.

Los derechos humanos también sirven como una herramienta de defensa en el uso de mecanismos de responsabilidad más informales, como el lobbying, el pleito, las campañas públicas y la movilización política, y el uso de la prensa y otros medios.

### **Respuesta:**

**La empresa en su actuar esta sujeta al cumplimiento de normas y reglamentos establecidos por la autoridad pública, quedando sujeta a las sanciones administrativas ahí descritas en caso de incumplimientos. También existe la posibilidad de perseguir su responsabilidad ante los tribunales de justicia, en caso de incumplimiento de sus deberes.**

**Para fomentar el apego a la ley y a los principios éticos la empresa estableció un sistema de gestión ético que consta de un Código de Ética, y de un sistema que lo hace operativo. Lo que se persigue es orientar a todos quienes laboran en la compañía en el respeto por valores compartidos por todos quienes laboramos en ella (transparencia, excelencia, confianza, calidad). En caso de que un trabajador tenga dudas sobre un punto en particular puede consultar esto ante consejeros de ética (12 trabajadores escogidos por su ascendencia moral sobre sus colegas),**

quienes les ayudarán a enfrentar el dilema, también se habilitó un sistema de consultas vía web (pueden ser anónimas), en un servidor ubicado fuera de la organización (Programa de Ética de la Universidad Alberto Hurtado) y se cuenta con un coordinador (Gerente de Auditoría) y un comité de ética integrado por el presidente del Directorio, los 2 CEO y 2 personas ajenas a la empresa. Paralelamente se desarrollan estudios sobre responsabilidad y comportamiento ético asociado a la ONG Generación Empresarial (que aborda la ética en la empresa), desarrollamos programas educativos y de formación.

Por otro lado, nuestra empresa es de carácter estratégica por el servicio público que brinda y en ese contexto declaramos el compromiso de esta con el desarrollo en las regiones en que operamos y esto se traduce en la participación de la empresa en diversas entidades gremiales, apoyo a ONG's e integración a mesas de trabajo, de suerte de fomentar una relación estrecha con todos los grupos de interés y comprender las expectativas de ellos sobre nosotros.

En otro ámbito, la empresa no entrega recursos para campañas políticas .

## 9. ¿Qué impacto tiene la práctica?

### Nota explicativa: Impacto

La ejecución o aplicación de buenas prácticas – p. ej. leyes, políticas, programas, campañas y/ u otros subsidios – debería generar un impacto positivo y tangible. Es por lo tanto relevante examinar hasta qué punto éstas suponen una mejoría en la realización de los derechos humanos, en el disfrute de los mismos por parte de los sujetos de derechos, y en la responsabilidad de los sujetos de obligaciones. Este criterio pretende capturar el impacto de las prácticas consideradas y el progreso logrado gracias a ellas en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de derechos humanos relativas a agua y saneamiento.

### Respuesta:

Como comentamos anteriormente, la SISS realiza estudios y rankings sobre el servicio prestado, analizando aumentos de cobertura y satisfacción de los clientes por el servicio recibido, así como de la calidad del mismo.

Del mismo modo, la empresa por su cuenta realiza una serie de estudios orientados a percibir su posicionamiento frente a los clientes. A partir de este diagnóstico levantado el 2006, se determinó que la empresa era percibida como una empresa competente en sus servicios, pero lejana, distante, poco acogedora y sin orientación de servicio. Esta realidad motivó a la dirección a incorporar criterios de servicio al cliente, de manera de prestar un servicio de mejor forma. Asimismo, se determinó fortalecer las relaciones con el entorno identificando en el cuidado del agua, el deporte y la vida sana puntos de encuentro con la comunidad. Paralelamente, se trabajó con los colaboradores para mejorar su satisfacción con su trabajo. Al cabo de 4 años de iniciado este proceso Essbio es una empresa que se percibe cercana, comprometida con sus zonas de operación, con vocación de relaciones con estudiantes para educar sobre el cuidado y buen uso del agua y que se ubica dentro de las 35 mejores empresas para trabajar en Chile (este año ocupamos el número 23).

Tras el terremoto que afectó este año al país, aprendimos que todos los esfuerzos realizados para fortalecer las relaciones con el entorno y para perseguir que nuestros colaboradores sean felices con sus vidas, constituyen un activo muy significativo que permite contar con confianza del entorno para enfrentar crisis, otorga credibilidad a los dichos de la empresa y permite requerir ayuda o explicar sus dificultades para operar.

## 10. ¿Es esta práctica sostenible?

### **Nota explicativa: Sostenibilidad**

Las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el agua y saneamiento deben de perseguirse en cualquier caso dentro de los parámetros de sostenibilidad. Esto es, las prácticas deben ser económica, ambiental y socialmente sostenibles. El impacto que se consiga debe ser continuado, y sus efectos duraderos. Así, su accesibilidad tiene que asegurarse de forma continuada mediante el buen mantenimiento de las instalaciones. Igualmente, el financiamiento debe ser sostenible. Particularmente en aquellos casos en los que terceras partes – ONGs o agencias para el desarrollo – proporcionen financiamiento para sufragar la inversión inicial de una práctica; se debe procurar que las siguientes necesidades económicas para operaciones y mantenimiento de las mismas sean sustentadas por las comunidades o el gobierno regional. Además, es importante tener en cuenta el impacto de las intervenciones en el disfrute de otros derechos humanos. Finalmente, la calidad y disponibilidad del agua deben de asegurarse con perspectiva de futuro, evitando la contaminación o sobreexplotación de las fuentes de agua a largo plazo. La adaptabilidad puede ser un factor clave para asegurar la solidez de políticas, legislación e implementación de una práctica ante el cambio climático y los cambios en la disponibilidad del agua.

### **Respuesta:**

Respecto de la sostenibilidad de la práctica podemos decir que los criterios de RSE incorporados a la gestión de la compañía, y no como una oficina que maquilla la imagen de esta, es un camino sin retorno que demostró su valor en la gran crisis que vivió nuestro país el presente año (terremoto y tsunami). Por otro lado, al estar atentos a la opinión de nuestros grupos de interés descubrimos oportunidades de mejora en nuestro servicio, podemos aclarar que hay aspectos que no nos corresponde asumir y podemos explicar las razones de ello, así como orientar de forma significativa para las comunidades nuestros esfuerzos ambientales.

El financiamiento de esta practica se realiza principalmente con recursos propios de la compañía, para el efecto invertimos una cifra superior al 1% de las utilidades de la empresa (criterio internacional de inversión en RSE).

## Observaciones, desafíos, lecciones aprendidas

### **Observaciones y lecciones:**

- 1.- Mientras más nos relacionamos con el entorno, más aumenta nuestra licencia social para operar y esto constituye una ventaja comparativa con las otras empresas del sector.
- 2.- Las comunidades no piden cosas desorbitadas, por el contrario, la regla general es que son muy aterrizadas y entienden los marcos de cooperación y trabajo con la empresa.
- 3.- Las autoridades han percibido que la empresa tienen una vocación de trabajo bajo parámetros de RSE y esto profundiza las ventajas del modelo sanitario chileno en beneficio de los usuarios y del medio ambiente.
- 4.- La gestión privada del agua es compatible con el interés público. La principal fortaleza del modelo chileno y de nuestro quehacer es que no se centra la discusión en el plano ideológico sobre la propiedad del recurso, sino que se centra en la satisfacción de las necesidades de las personas lo que es profundamente humanista. El centro del modelo chileno se encuentra en asegurar el acceso al agua potable y el saneamiento al 100% de los clientes de las sanitarias.
- 5.- Debemos ajustar nuestra operación a la nueva ISO 26.000 sobre RSE.

### **Desafíos País:**

- 1.- Asegurar el acceso a agua potable y saneamiento en las zonas rurales, pues ahí se mantiene una administración comunitaria eficiente en el trabajo de provisión de AP, pero claramente ineficaz para resolver el saneamiento de AS. Aquí existen espacios de cooperación de parte de las empresas sanitarias que cuentan con una experiencia en materias de saneamiento que puede ser

**prestada como servicio a esas entidades, sin que ello signifique alterar la propiedad comunitaria de estas cooperativas o comités.**

**2.- El aprendizaje sanitario chileno puede ser compartido con otros países de la región, en el plano del diseño de soluciones sanitarias, su licitación, construcción y operación.**

**3.- Abordar la solución de la emisión de olores que se producen del proceso de descontaminación de AS.**

### **Entrega de cuestionarios**

Para que la Experta pueda considerar los cuestionarios para la discusión durante las consultas con las partes previstas para 2010 y 2011, se solicita la entrega de sus respuestas lo más pronto posible y a más tardar el 30 de Junio de 2010.

Los cuestionarios pueden ser enviados en formato electrónico a [iewater@ohchr.org](mailto:iewater@ohchr.org) (preferible) o por correo postal a

Independent Expert on the issue of human rights obligations related to access to safe drinking water and sanitation.  
ESCR Section  
Human Rights Council and Special Procedures Division  
OHCHR  
Palais des Nations  
CH-1211 Geneva 10, Switzerland  
Fax: +41 22 917 90 06

Por favor incluya el nombre de la organización presentando la práctica así como los datos de contacto (para la solicitud de mayor información en caso de ser necesario) junto con la entrega del presente documento.

### **Sus datos de contacto**

Nombre: Pedro Pablo Errázuriz Domínguez  
Organización: Presidente Directorio de Essbio  
Email: [pedro.errazuriz@andesca.cl](mailto:pedro.errazuriz@andesca.cl)  
Teléfono: 56 – 02 - 4147052  
Página web:

**¡La Experta independiente les agradece su colaboración!**

Para más información acerca del mandato de la Experta independiente, sírvase visitar <http://www2.ohchr.org/english/issues/water/lexpert/index.htm>

Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento  
Cuestionario de buenas prácticas - [iewater@ohchr.org](mailto:iewater@ohchr.org)