

# Respuestas Conversatorios 2020



## Temas de Clientes

Fuente: Conversatorios Externos

### ¿De qué manera la empresa puede apoyar a los sectores más vulnerables de sus territorios concesionados?

Existe en la compañía una serie de instrumentos que van en apoyo de nuestros clientes más vulnerables, entre ellos, distintos tipos de convenios de pago (Convenios Sociales, Convenio Tripartito, Convenio Aguas Nuevas), aplazamientos de pago, y especialmente, la aplicación del subsidio de Agua Potable otorgado por el Estado, que se entrega a través de las municipalidades.

Adicionalmente, durante la emergencia sanitaria COVID19, se ha implementado un convenio especial para las familias pertenecientes al 60% más vulnerable de la comunidad, según el Registro Social de Hogares. A su vez, pueden optar a este beneficio los clientes que se encuentren cesantes como consecuencia de la crisis, las personas mayores de 60 años y las que tengan dificultades de pago en la emergencia. Este convenio implica que los saldos impagos que se originen en consumos durante la vigencia del Estado de Catástrofe serán prorrateados en hasta 12 meses, a partir del fin del Estado de Catástrofe, sin multas, ni intereses. También, durante la emergencia se han suspendido los cortes por deuda y se procedió a la reposición del suministro a clientes con hasta seis meses impagos.

También, se mantienen en forma permanente, convenios para las familias que no puedan mantener sus pagos al día.

Todas estas medidas son complementarias a las iniciativas desarrolladas en nuestros territorios operacionales por parte de los equipos de comunidad, los cuales, en un trabajo conjunto con los dirigentes vecinales identifican necesidades y ofrecen soluciones a nuestros vecinos más vulnerables.

---

### ¿Cómo se podrían agilizar los trámites del Subsidio de Agua Potable otorgado por las municipalidades?

En un proceso de colaboración permanente con los municipios donde atendemos, hemos implementado un procedimiento que nos permite agilizar el trámite de obtención del subsidio de agua potable otorgado por el Estado, a través de las municipalidades. Este consiste en que, tanto delegadas como ejecutivas del Centro de Atención de Clientes (CAC) contactan y derivan al Jefe de Subsidios en DIDECO los casos que llegan a través de los dirigentes y clientes respectivamente, para que logren postular o renovar los subsidios. Adicionalmente, durante la emergencia sanitaria COVID19, se está implementando un programa piloto para contactar a aquellos vecinos que por alguna situación perdieron el beneficio, para ayudarlos a postular nuevamente y así colaborar en esta situación de contingencia.

### ¿En qué consiste el Subsidio de Agua Potable?

El subsidio de agua potable y/o alcantarillado es un beneficio que entrega el Estado, a través de las municipalidades. Este financia entre un 25% y un 85% de los primeros 15 metros cúbicos de agua potable, servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, debiendo el beneficiario pagar la diferencia.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 @aguasaraucania  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 App Aguas Araucanía  
 AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

El porcentaje se determina a partir de las tarifas de cada localidad y el nivel socioeconómico de los beneficiarios y las beneficiarias. Quienes pertenezcan a Chile Solidario o al subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, podrán acceder al 100% del subsidio para los primeros 15 metros cúbicos mensuales.

#### REQUISITOS:

- Habiten en forma permanente una propiedad que cuente con una conexión a la red de agua potable y alcantarillado con medidor individual.
- Acrediten domicilio en la comuna donde van a solicitar el subsidio.
- Se encuentren en el Registro Social de Hogares.
- Acrediten su condición socioeconómica.
- El grupo familiar destine el 5% o más de sus ingresos para el pago del agua potable. En caso de pertenecer a Chile Solidario o al subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, este requisito no se exige.
- Estén al día en el pago de los servicios sanitarios. Si existe morosidad, pueden solicitar a la empresa un convenio de pago para saldar lo adeudado.

---

### ¿Podría la empresa sanitaria tener una tarifa diferenciada, dependiendo de la situación de los clientes, como es el caso de los adultos mayores que tienen bajas pensiones?

Respecto de la consulta sobre los cobros diferenciados, la legislación vigente lo prohíbe expresamente al establecer un principio de “No discriminación entre nuestros clientes”, que nos impide aplicar diferencias en nuestras tarifas. Este principio se ampara en la Ley General de Servicios Sanitarios, en el Título III, Capítulo 2, Artículo 47 E, que dice “dicho concesionario mantendrá su obligación de no ejercer discriminación entre el referido usuario y los demás conectados a sus redes”, y en el Título IV de Disposiciones Generales, Artículo 56 que dice “No existirá gratuidad para la prestación de los servicios, salvo las otorgadas por las concesionarias o usuarios, sin distinción o discriminación alguna y a sus expensas”. Para las familias vulnerables y los clientes adultos mayores que reciben bajas pensiones, existe la posibilidad de postular al Subsidio de Agua Potable, cuyos requisitos son contar con el servicio de agua potable y alcantarillado en funcionamiento con un medidor, acreditar su condición en el Registro Social de Hogares y mantener su cuenta al día. Para aquellos que no puedan hacerlo, tenemos disponibles convenios que les permite regularizar su situación y poder gestionar su postulación a dicho beneficio.

En casos excepcionales como lo vivido con la emergencia sanitaria COVID19, las empresas sanitarias en acuerdo con el Ejecutivo, implementaron beneficios especiales para familias vulnerables (60%) del Registro Social de Hogar, Adultos Mayores y personas que producto de la emergencia hayan visto mermados sus ingresos.

---

### ¿De qué manera, frente a un corte de emergencia del suministro de agua potable, se podría apoyar a los clientes adultos mayores?

Ante un evento de emergencia, la instalación de estanques alternativos de distribución de agua potable se encuentra previamente acordada con la autoridad, según un criterio de georreferenciación. Para su instalación, se consideran distintos factores, tales como el número de vecinos afectados por el corte, las sedes de juntas vecinales y la facilidad de instalación según el terreno, entre otros.

Además, se considera la disponibilidad de suministro para clientes estratégicos que prestan servicios de alta relevancia para la comunidad, tales como hospitales, clínicas, centros de diálisis, entre otros.

Sin embargo, esta propuesta nos lleva a plantearnos el desafío de impulsar una línea de trabajo colaborativo con las juntas de vecinos, de modo que nos permita ir en ayuda de los clientes más desvalidos en caso de emergencia, lo cual será abordado a futuro por nuestro equipo de Comunidad.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 @aguasaraucania  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 App Aguas Araucanía  
 AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿Es posible considerar la variable socioeconómica en la evaluación comercial de los clientes?

Uno de los convenios disponibles en nuestra empresa, el Convenio Aguas Nuevas, que se aplica cuando nuestros clientes presentan una deuda de carácter mayor, considera una evaluación del contexto económico y social de la familia, por parte de nuestros delegados de comunidad. Este convenio considera una condonación a un porcentaje de la deuda.

La detección de este tipo de casos surge a partir del área Comercial de la Gerencia de Clientes, quienes comparten su catastro de clientes con altas deudas, cuyos pagos no han sido posibles de gestionar. Esta información es traspasada a los delegados de comunidad, quienes los contactan, evalúan su situación en conjunto con la junta de vecinos, y se realiza la postulación del caso para ser evaluado por la misma gerencia.

---

## ¿Cuál es el rol de la industria sanitaria respecto al uso del recurso hídrico en los territorios concesionados?

La industria sanitaria tiene un rol y una responsabilidad muy importante en el uso del recurso hídrico. Como productores de agua potable, debemos ser eficientes en nuestros procesos, asegurando continuidad y la mejor calidad al menor costo posible, pues ello impacta directamente en las tarifas a nuestros clientes.

También debemos promover el consumo responsable del recurso entre nuestros clientes, especialmente en épocas donde gran parte del territorio nacional enfrenta un escenario de escasez hídrica o incluso sequía. Por ello, la empresa ha implementado diversas campañas y programas que precisamente promueven el cuidado del agua como las presentaciones “El Ciclo del Agua”, orientadas a estudiantes de Educación Pre Básica y escolares del Primer Ciclo de Enseñanza Básica. También brindamos a la comunidad Talleres de Gasfitería Básica para el Hogar, completamente gratuitos, donde enseñamos a realizar las reparaciones más comunes de los artefactos sanitarios presentes en nuestro hogar para evitar fugas o filtraciones, promoviendo un consumo más eficiente del recurso y también variaciones en la cuenta del agua potable.

Adicionalmente, el Grupo está comprometido con la reducción de las pérdidas de agua que ocurren en su red de distribución, ya sea por filtraciones, roturas o robos de agua, bajo su programa AGS, el cual, ha obtenido significativas reducciones de pérdidas de agua en estos años, incluso mejorando el estándar del promedio industria a nivel de grupo.

---

## ¿La empresa, en conjunto con actores públicos, tiene un plan de trabajo para enfrentar los desafíos actuales?

Las distintas filiales del Grupo Aguas Nuevas trabajan permanentemente de manera coordinada con actores del sector público o privado, con el objeto de enfrentar los distintos desafíos que existen en la actualidad.

Entre estos desafíos podemos mencionar el crecimiento sostenido de las ciudades, y con ello el requerimiento de servicios de agua potable y alcantarillado para estas nuevas viviendas, lo cual, se logra satisfacer a través de una estrecha coordinación de planes de inversión de SERVIU con nuestra empresa.

En Chile existe una importante población que vive fuera de las ciudades principales y, por lo tanto, de los servicios que prestamos y que tienen sistemas de abastecimiento de agua conocidos como Agua Potable Rural. Estos sistemas son supervisados por el Ministerio de Obras Públicas (MOP), en muchos casos, con nuestra asesoría administrativa y técnica.

Por otra parte, en áreas como la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías tenemos convenios con entidades educacionales, que nos permiten ir explorando alternativas a incorporar en nuestra operación.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 [@aguasaraucania](#)  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 [App Aguas Araucanía](#)  
 [AguasAraucania](#)

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿Cómo se clasifican los clientes de la empresa sanitaria? ¿Hay diferencias en las tarifas de estos clientes?

Según la legislación sanitaria vigente, los clientes de las empresas sanitarias al interior de su territorio operacional se clasifican en Residenciales, Comerciales, Industriales y Fiscales. Cada uno de estos tipos de clientes puede tener distintos rangos de consumos de agua en función de sus necesidades. Usualmente, industrias productivas y entidades como recintos de salud, educacionales, etc., que concentran la actividad de muchos usuarios son las que tienen mayores consumos de agua potable en una ciudad.

Es muy importante destacar que a todos los clientes de la empresa sanitaria al interior de su territorio operacional se les aplica la misma tarifa, la cual se fija cada 5 años por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, sin distinguir el tipo de clientes al que pertenecen. Esto bajo el principio de no discriminación que rige a la industria sanitaria.

---

## ¿Cómo se organiza la empresa para la atención de sus clientes?

Nuestra empresa pertenece al grupo Aguas Nuevas, controlado actualmente por un grupo de inversionistas japoneses (Marubeni), el cual, además tiene la concesión de operación de otras tres sanitarias a nivel nacional. Ello nos permite compartir buenas prácticas y también ser un actor relevante en el espectro nacional atendiendo al 10% de los clientes del país.

En términos generales, nuestro proceso de atención de clientes se desarrolla transversalmente en la compañía por parte de todas sus gerencias y departamentos. Entendemos la atención de clientes como la suma de esfuerzos desde lo productivo (producción de agua potable y tratamiento de aguas servidas), imprescindible para asegurar la calidad y continuidad de los servicios. Incluye la atención técnica en la distribución de agua potable y recolección de aguas servidas; la atención de los requerimientos y emergencias que puedan afectar a nuestros clientes, desde la atención comercial en nuestras oficinas o puntos de contacto no presenciales, con ejecutivos dispuestos a atender con la mejor disposición de resolver consultas y otorgar soluciones cuando un cliente lo requiera. Lo anterior, contando además con una serie de procesos de apoyo que hacen posible satisfacer la prestación de nuestros servicios con altos estándares de calidad.

Entre los canales disponibles de atención de clientes se encuentran nuestro sitio web, la app, Twitter, Facebook y call center.

---

## ¿Qué es lo que nos cobran en la boleta? ¿Cuáles son sus principales componentes?

Llegar hasta la etapa final del agua que sale por la llave en nuestros hogares implica un largo proceso, el cual considera la extracción, potabilización, almacenamiento, distribución de agua potable; recolección, tratamiento y disposición de las aguas servidas. La complejidad de operación de estos sistemas dependerá de variables como el sector geográfico donde se prestan los servicios, la disponibilidad de fuentes de agua, la calidad del agua cruda, los cuerpos receptores disponibles para la disposición de las aguas servidas una vez tratadas y devueltas al medio ambiente, etc.

En este contexto, la prestación del servicio requerirá de inversiones en infraestructura (pozos, plantas de tratamiento, plantas elevadoras, etc.) y de costos de operación (personal, energía eléctrica, insumos, etc.) que conformarán la base de lo considerado en la tarifa del servicio, la cual es fijada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios cada 5 años.

El modelo tarifario existente busca garantizar el menor costo posible para los clientes, tomando en consideración la complejidad de cada sistema en particular, lo que determina que las tarifas puedan ser distintas dependiendo del lugar donde se preste el servicio.

Estos conceptos se ven expresados en las boletas de consumo en los siguientes cargos: Cargo fijo, Consumo Agua Potable, Servicio de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas. Más información en sección Conoce tu Boleta, en Datos Útiles de nuestra página web.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 @aguasaraucania  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 App Aguas Araucanía  
 AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿Por qué se cerraron las cajas en los centros de atención de clientes? ¿Hay otras alternativas?

El cumplimiento de nuevos estándares de seguridad, que buscan resguardar la integridad de nuestros clientes y trabajadores, especialmente en lo relativo a la recaudación y el manejo de valores, nos llevaron a tomar la decisión de cerrar las cajas que existían en los Centros de Atención de Clientes.

Por otro lado, y acompañando el proceso recién descrito, hemos potenciado una serie de canales de contacto y puntos de pago, tanto presenciales como no presenciales para que nuestros clientes puedan realizar el pago de su cuenta del agua.

El pago En Línea, a través de transacciones no presenciales, es sin duda la tendencia del comercio y haber avanzado en esta línea nos permite hoy estar mucho mejor preparados para enfrentar emergencias, tal como es la generada por el COVID19 y contar con diversas plataformas para reforzar el contacto con nuestros clientes como la página web con su chat interactivo, fono de atención de clientes, Twitter, Facebook, aplicación móvil para celulares y próximamente se habilitarán los canales de LinkedIn y Youtube.

## ¿Cuáles son los plazos de atención y respuesta a requerimientos telefónicos, presenciales o mediante cartas?

Existe un amplio marco regulatorio que norma y define los estándares de calidad para los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas en Chile, donde, entre otros aspectos se establecen, por ejemplo, plazos para atender los requerimientos de nuestros clientes. La entidad fiscalizadora encargada de verificar el cumplimiento de estos plazos es la Superintendencia de Servicios Sanitarios, quien tiene la facultad de fiscalizarlos y en caso de incumplimiento aplicar sanciones.

Adicionalmente y como parte de su compromiso hacia sus clientes, nuestra empresa se ha propuesto reducir dichos plazos legales de atención para brindar un mejor servicio, de acuerdo a lo siguiente:

Indicador	Tiempo de respuesta según la norma	META
Tiempo espera en el Centro de Atención de Clientes.	• 20 minutos máximo	• 15 minutos máximo
<b>Requerimientos Técnicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnóstico</li><li>• Solución provisoria</li><li>• Solución definitiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 horas</li><li>• 6 horas</li><li>• 10 días hábiles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 horas</li><li>• 4 horas</li><li>• 4 días hábiles</li></ul>
<b>Requerimientos Comerciales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión interna</li><li>• Reclamos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 días hábiles</li><li>• 10 días hábiles</li></ul>	Resolución inmediata, máximo 2 días • 4 días

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 @aguasaraucania  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 App Aguas Araucanía  
 AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿Existen protocolos para la atención de clientes, que incluyan el buen trato y respeto al cliente? ¿Cuáles son o en qué consisten?

La mejora continua de nuestros procesos es un desafío permanente en Aguas Nuevas, por ello hemos implementado una serie de proyectos y programas que buscan mejorar la calidad de atención hacia los clientes. Bajo una mirada integral, la empresa desarrolló el Proyecto ADN, el cual implicó una revisión y adecuación de nuestros protocolos de atención, capacitación a nuestro personal interno y externo (contratistas) e inversiones tecnológicas para colocarnos a la vanguardia de la industria sanitaria, para que los trabajadores siempre tengan acceso y estén conectados a nuestros sistemas para entregar la mejor calidad de la información, incluso en terreno atendiendo emergencias.

Buscamos que nuestros clientes no solo vean una relación comercial con la empresa, es decir 'pago por un servicio', sino que además nos perciban como un actor relevante en el desarrollo de sus quehaceres diarios al entregar un servicio de calidad y también al aportarles a través de programas de desarrollo y relacionamiento con nuestras comunidades.

Cabe destacar que la opinión de nuestros clientes es muy importante para nosotros, por lo cual, se estableció la realización de encuestas de calidad de nuestras atenciones en terreno, a través de nuestro call center.

---

## ¿Cómo podemos fortalecer la relación con nuestros vecinos para entregar información y coordinar trabajos de mantención?

Para nuestra empresa el relacionamiento comunitario es parte fundamental de su estrategia de desarrollo. Por ello, ha implementado una serie de programas orientados a fortalecer nuestras relaciones con la comunidad. Uno de ellos es el programa de Delegadas de Relaciones con la Comunidad, donde existe una persona encargada de atender y gestionar los requerimientos de clientes estratégicos como dirigentes vecinales, quienes a su vez se encargan de canalizar los requerimientos de sus vecinos hacia nuestra empresa. Adicionalmente, existen programas como el "puerta a puerta" donde representantes de nuestra empresa avisan presencialmente en terreno, los sectores que se verán afectados por cortes programados de servicio o los sectores que se verán enfrentados a obras a ejecutar por nuestros contratistas. Es así como desde el año 2019, Aguas Nuevas impulsa el programa de Observadores Territoriales Vecinales (OTEV) o Inspectores Vecinales, mediante el cual se busca trabajar más estrechamente con los dirigentes vecinales, capacitándolos sobre nuestros procesos de producción y distribución de agua potable, desarrollo de redes y otros de interés comunitario, sumando su participación en el seguimiento de obras que van en beneficio de la continuidad y calidad del servicio.

---

## ¿El acercamiento de la comunidad a la empresa podría gestionarse a través de la junta vecinal en las mismas sedes o espacios comunitarios?

De acuerdo a lo considerado en nuestra Estrategia Comunitaria, se mantienen en forma permanente una serie de operativos en los distintos territorios que atendemos, como una forma de acercar y vincular la empresa con las necesidades de los vecinos.

De esta forma, mensualmente, y en una estrecha coordinación de nuestras delegadas de relaciones con la comunidad y los dirigentes vecinales se realizan operativos con la participación de las diversas áreas competentes, para lo cual muchas veces y de acuerdo a la disponibilidad de las organizaciones, se utilizan las sedes de las juntas vecinales u otros espacios comunes, como salas multiuso o multicanchas. El objetivo de estos operativos es atender en terreno los distintos requerimientos planteados por los vecinos, y en lo posible gestionar en terreno su solución inmediata. En caso de no ser posible, la empresa adquiere el compromiso de gestionar a posterior una respuesta para los clientes. Dichas atenciones abarcan desde consultas por la cuenta del agua, postulación a subsidios u otros beneficios, revisión de medidores, mantenimiento a la red de alcantarillado pública, etc.

Destacar que sólo el año 2019 en el Grupo se han realizado más de 500 reuniones con la comunidad, 170 visitas a plantas y más de 370 talleres, que suman una participación total de más de 17.000 personas.

Estamos a disposición de nuestros clientes para realizar cualquiera de estas actividades en su sector o en nuestras instalaciones, por lo cual, en caso de desearlo, agradecemos ponerse en contacto con la empresa para agendarlas.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 [@aguasaraucania](#)  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 [App Aguas Araucanía](#)  
 [AguasAraucania](#)

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿El agua de la llave que produce la empresa sanitaria es de buena calidad?

La Superintendencia de Servicios Sanitarios es el organismo normativo y fiscalizador de las empresas concesionarias que prestan los servicios de agua potable y alcantarillado. Su misión es garantizar a los clientes de los servicios de agua potable y saneamiento de las zonas urbanas del país, el cumplimiento de estándares de calidad y continuidad, según lo definido por la normativa.

Para ello, existe un sistema de control de calidad, en el cual se realizan diariamente miles de análisis de laboratorio al agua en todas las etapas del proceso productivo, garantizando la distribución de un agua potable que es sana, lo que es corroborado a diario por mediciones independientes y aleatorias de diversas instituciones, tales como el Servicio de Salud y la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Los usuarios pueden revisar los resultados de los análisis en la página web de la SISS ([www.siss.cl](http://www.siss.cl)), ya que es información pública, a la cual pueden acceder de forma directa.

En algunas ciudades de Chile, se podrían atribuir diferencias en el sabor del agua -lo que, por cierto, es subjetivo- a algún nivel de salinidad o temperatura distinta, pero en ningún caso a incumplimientos de la normativa, que pudieran suponer un riesgo para la salud de las personas.

Respecto del uso de agua envasada, podemos mencionar que el agua potable urbana en Chile cuesta entre \$ 1 y \$ 3 por litro, y ese precio incluye llevarse las aguas utilizadas, limpiarlas y devolverlas al medio ambiente cumpliendo con la norma, mientras que el agua de bidón vale al menos \$ 150 por litro. Un tema cultural lleva a que aún, muchas familias gasten parte de su presupuesto en agua envasada, en circunstancias que el agua potable que entregamos a nuestros clientes es sana y cumple a cabalidad con las normas de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

---

## ¿Cuáles son los criterios que orientan la inversión en la concesión sanitaria en las empresas de Aguas Nuevas?

El cumplimiento de uno de nuestros objetivos estratégicos como empresa es garantizar la calidad y continuidad del servicio a nuestros clientes, y es el espíritu que define a todas las obras de inversión, ya sea para la instalación, renovación o mantenimiento de la infraestructura necesaria para entregar un buen servicio.

Estos criterios se ven plasmados en la planificación de nuestras principales inversiones, la cual está disponible para acceso público, en cada una de nuestras oficinas de atención de clientes en el formato de cronogramas de obras contempladas en los Planes de Desarrollo de cada localidad. Aquí encontrará la descripción de las obras, las fechas programadas para su ejecución y los montos estimados de inversión. Estas inversiones se encuentran comprometidas con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que fiscaliza el cumplimiento de estas obligaciones.

---

## ¿Cómo los clientes pueden conocer y entender los detalles de su boleta?

Actualmente la empresa posee en su página web una descripción de la boleta y una explicación de su contenido en la sección "Datos Útiles", "Conoce tu Boleta". Pero a su vez, está trabajando en la implementación de una nueva campaña para que los clientes puedan conocer mejor su boleta.

La campaña también busca incluir un video explicativo, además de difusión a través de las radios, televisión y medios digitales, que pueden incluir banner, gif u otras imágenes didácticas, con sencillos mensajes para los clientes.

De igual forma se contempla implementar una inducción para conocer la boleta en detalle, en las reuniones con vecinos o comunidades.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 [@aguasaraucania](https://twitter.com/aguasaraucania)  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 [App Aguas Araucanía](#)  
 [AguasAraucania](https://www.facebook.com/AguasAraucania)

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿La empresa puede mejorar la calidad y tiempo de los arreglos y reposición de pavimento?

Actualmente la empresa cuenta con evaluaciones a las empresas colaboradoras que trabajan con nosotros, como parte del compromiso con la mejora continua. La empresa cuenta con una evaluación trimestral a la que están sujetos los contratistas y establece diferentes conceptos a medir:

- Cumplimiento en la ejecución de los trabajos.
- Cumplimiento de calidad de atención.
- Calidad del servicio.
- Cumplimiento de la normativa laboral.
- Cumplimiento del contrato.

Adicional, existe un Protocolo de Atención de Requerimientos Técnicos, cuyo cumplimiento es fiscalizado por la empresa sanitaria.

---

## ¿La empresa posee algún mecanismo de comunicación con los clientes cuando se realizan obras, para emergencias o requerimientos en general?

Nuestra empresa posee diversos puntos de contacto disponibles para sus clientes, donde pueden realizar sus requerimientos o manifestar sus inquietudes (página web, App, Twitter, Facebook y Call Center).

Existen programas como el “puerta a puerta” donde representantes de nuestra empresa avisan presencialmente en terreno, los sectores que se verán afectados por cortes programados de servicio o los sectores que se verán enfrentados a obras a ejecutar por nuestros contratistas.

De igual forma, nuestras Delegadas de Comunidad, mantienen una permanente comunicación con los dirigentes vecinales a través de visitas, contactos telefónicos y reuniones. Actualmente, estamos implementando en el Grupo, un programa de formación de Observadores Territoriales Vecinales (OTEV), donde algunos vecinos reciben una inducción sobre los trabajos que realiza la empresa, acompañado de visitas a terreno para conocer obras de renovación de redes, entre otras labores.

En cada uno de estos contactos, y en el marco de nuestro programa “Obras en nuestra ciudad”, nuestro propósito es explicar el detalle de la obra, el cronograma, los impactos que podrían generarse y los beneficios que esta infraestructura significa para los vecinos.

---

## ¿La empresa sanitaria realiza revisiones de los medidores de agua?

De acuerdo a la normativa vigente, existe un programa de autocontrol de la medición supervisado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, el cual controla la calidad de la medición de los medidores domiciliarios de una localidad. En función de los resultados de este autocontrol se establece la necesidad del recambio de medidores a escala masiva o puntualmente en algunos sectores. Además, la empresa posee un programa proactivo de renovación de medidores, que se aplica en aquellos equipos que hayan cumplido su vida útil. Las renovaciones de medidor tienen cero costo para el cliente.

Por otra parte, un cliente puede solicitar a la empresa, en cualquier momento, la revisión de su medidor, dependiendo del resultado de la verificación si el costo será asumido por el cliente o la empresa.

No obstante, las consideraciones anteriores, es importante indicar que el cliente es responsable del cuidado y protección adecuada del medidor, lo que incluye protegerlo de golpes, cambios fuertes de temperatura, etc.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

-  @aguasaraucania
-  [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)
-  App Aguas Araucanía
-  AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿Se puede mejorar la presión de los grifos de agua?

Nuestra empresa está permanentemente sujeta a una estricta fiscalización por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios respecto del estado del parque de grifos de las localidades que atiende, debiendo cumplir con la legislación vigente en materias tales como señalización, operatividad y presión de servicio.

Por otra parte, anualmente se realizan campañas que llaman al cuidado e información sobre la adecuada manipulación de los grifos de agua, destacando que estos sólo deben ser operados por la empresa sanitaria y bomberos, para evitar un mal uso que puede afectar su condición operativa o un problema de calidad de servicio a los vecinos. Estas campañas son difundidas a través de nuestras plataformas virtuales, Twitter, Facebook, página web y medios de comunicación como radio, televisión y prensa escrita.

Asimismo, se mantiene un trabajo coordinado con el Cuerpo de Bomberos, para la mantención y cuidado de los grifos, y en caso de incendio, la presencia de un inspector de turno de nuestra empresa en terreno, permite verificar el nivel de presión de los grifos para apoyar la labor de los voluntarios.

## **Temas de Medio Ambiente y Comunidad** **Fuente: Conversatorios Externos**

### ¿De qué manera la empresa puede incentivar la postulación de Fondos Concursables con foco en el buen uso del recurso hídrico?

En el desarrollo de nuestro programa de Fondos Concursables en estos años, hemos incentivado su adjudicación por criterios como la construcción de infraestructura sanitaria o el aporte ambiental de los proyectos. Lo planteado es un tema muy relevante, especialmente en estos momentos que sufrimos una histórica situación de escasez hídrica. Por lo tanto, lo incorporaremos a las bases como una variable que pondera más que otro tipo de proyectos, incentivando su presentación a nuestros fondos concursables del año 2021.

---

### ¿Cómo la empresa puede movilizar alianzas para desarrollar proyectos de escala territorial?

Uno de los objetivos estratégicos de nuestra Compañía es aportar a los territorios donde está presente, por lo que se cuenta con una serie de iniciativas asociadas. Dentro de ellas, cabe destacar el trabajo con Gobiernos Regionales en estrategia de ayuda a campamentos, municipalidades, SERVIU y/o inmobiliarias para apoyar el crecimiento de las ciudades que atendemos, desarrollar proyectos de infraestructura en localidades fuera de nuestras concesiones aportando con el conocimiento y experiencia para el proyecto, construcción y operación de sistemas sanitarios. A la fecha, podemos indicar que estamos solicitando a la Superintendencia de Servicios Sanitarios un aumento de 206 hectáreas de Territorio Operacional, que significan la provisión de servicios sanitarios a más de 8.200 nuevas viviendas aproximadamente.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 **@aguasaraucania**  
 **www.aguasaraucania.cl**  
 **App Aguas Araucanía**  
 **AguasAraucania**

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

## ¿Es posible generar campañas educativas (talleres, etc.) dirigidas a la comunidad?

En Aguas Nuevas estamos conscientes de nuestro rol en la sociedad como empresa de un servicio básico como es el suministro de agua potable y la recolección de aguas servidas de los hogares de las ciudades que atendemos. Además, dada la importancia del recurso hídrico para la sociedad y el medio ambiente, la educación es un eje central. Actualmente contamos con una serie de iniciativas dirigidas a la comunidad como talleres de gasfitería del hogar y capacitaciones a juntas de vecinos a través de SENCE y los fondos excedentes del Grupo.

En esta línea también se implementarán cursos de Inspectores Vecinales, para que los dirigentes de nuestras comunidades puedan ser “inspectores comunitarios” y sean un apoyo para velar por el cumplimiento de las obras en la vía pública según las expectativas de los vecinos. Además, hoy se realizan charlas a dirigentes vecinales donde se enseña sobre el buen uso y cuidado de los sistemas de alcantarillado en la ciudad, presentaciones en establecimientos educacionales como jardines infantiles y charlas en colegios sobre el ciclo del agua y la importancia de este recurso.

Por último, como complemento a lo anterior, realizamos visitas a las plantas de tratamiento de agua potable y de aguas servidas con distintos grupos de la comunidad (dirigentes, estudiantes de enseñanza básica, media y superior) donde se explica el ciclo del agua y, entre otros temas, se aborda cómo protegemos el medioambiente. Cabe mencionar que estas visitas están suspendidas dada la emergencia sanitaria y estamos evaluando el mejor medio virtual para mantenerlas vigentes.

En resumen, en el año 2019 como Grupo podemos destacar más de 500 reuniones realizadas con la comunidad, 170 visitas a plantas y más de 370 talleres, que suman una participación total de más de 17.000 personas.

---

## ¿Es posible usar los almacenes de barrio como lugar de difusión de información de su Compañía?

En la actualidad contamos con distintas formas de relacionarnos con nuestros vecinos, tales como coordinación permanente con las juntas de vecinos, campañas “puerta a puerta” frente a eventos puntuales y también información a través de almacenes del sector, donde además hemos implementado convenios para el pago de nuestros servicios a través de CajaVecina.

Sin embargo, los almacenes son un punto relevante en los barrios a los cuales servimos y seguiremos innovando para contar con una mejor y más estrecha colaboración.

---

## ¿Qué información e iniciativas tiene la empresa respecto del futuro del agua en un escenario de escasez hídrica?

El cambio climático es una realidad latente que tiene consecuencias para nuestra empresa y el país. Algunos de los síntomas de la escasez hídrica que hemos podido evidenciar son la disminución de la pluviometría y la consecuente disminución de los niveles de agua en sondajes y caudales de nuestras fuentes.

En este escenario, el cuidado del agua es esencial y hemos generado diversas actividades y campañas para difundir esta situación y las medidas que podríamos tomar para mitigar sus efectos. En la actualidad, en la página web de cada empresa del grupo hay una serie de consejos para hacer un uso responsable del agua en los hogares y en el futuro generaremos un plan de comunicación para sensibilizar a nuestros clientes respecto de este importante tema.

También estamos ejecutando un amplio programa de inversiones destinados a mitigar los efectos de la escasez hídrica que considera monitoreo preventivo, nuevos sondajes, estanques de almacenamiento, ampliación de plantas de tratamiento de agua potable, etc. Por otro lado, realizamos estudios para explorar nuevas alternativas de fuentes de agua como la desalinización del agua de mar.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 @aguasaraucania  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 App Aguas Araucanía  
 AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**

Seguiremos en este permanente esfuerzo por intentar evitar los efectos de la escasez hídrica en la prestación de nuestro servicio.

Como Grupo, desde 2010 a la fecha, hemos invertido más de 125 millones de dólares en proyectos de mitigación de cambio climático y tenemos proyectado seguir invirtiendo más de 10 millones de dólares en los próximos años.



## Temas de Colaboradores y Contratistas

Fuente: Conversatorios Externos

### ¿Cómo la empresa asegura el cuidado de los trabajadores y la seguridad del personal de terreno?

El trabajo en la industria sanitaria tiene diversos riesgos potenciales en materia de salud y seguridad. Es por esto que en Aguas Nuevas trabajamos con especial cuidado y preocupación por el bienestar de nuestro equipo y personal externo en terreno. Nos hacemos cargo de los riesgos asociados a nuestra actividad a través de la gestión en torno a la certificación OHSAS 18.001, el trabajo diario de nuestros Comités Paritarios y nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud bajo la ISO 45.001.

Además, en todos nuestros recintos operacionales contamos con matrices para identificar Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER); realizamos evaluaciones de salud e inspección de los puestos de trabajo, entre otros. Por último, con el fin de resguardar el trabajo en terreno de nuestros contratistas, se cuenta con inspectores y prevencionistas de Riesgo que supervisan su actividad.

 **600-200-4545**  
o también al **2-23612826**

 @aguasaraucania  
 [www.aguasaraucania.cl](http://www.aguasaraucania.cl)  
 App Aguas Araucanía  
 AguasAraucania

por ti,  
por nuestra  
ciudad

 **aguas Araucanía**