

Semana Temática: Tribuna del Agua

2. Expectativas de la Sociedad y Nivel de Servicio

Eficiencia y Buenas Prácticas en Santiago de Chile

Felipe Larrain A.
Gerente General

Zaragoza, 14 de julio de 2008

CONTENIDO

LECTOR CANTABRISO CILINDRO

ANALIS PRONOS, DISCORDIA

ANALIS PRONOS, LOGROS DE LA CANTABRISO

CONTENIDO PRONOS

SECTOR SANITARIO CHILENO

Marco Regulatorio

Principales Características.

- Separación rol del regulador del rol de proveedor del servicio.
- Reglas claras, transparentes y comunes para todos los operadores.
- Subsidio estatal a familias de menores ingresos.
- Bajo nivel de morosidad.



El marco regulatorio, **establecido por Ley**, ha probado su estabilidad y transparencia en sus **17 años de aplicación**.



SECTOR SANITARIO CHILENO

Marco Regulatorio

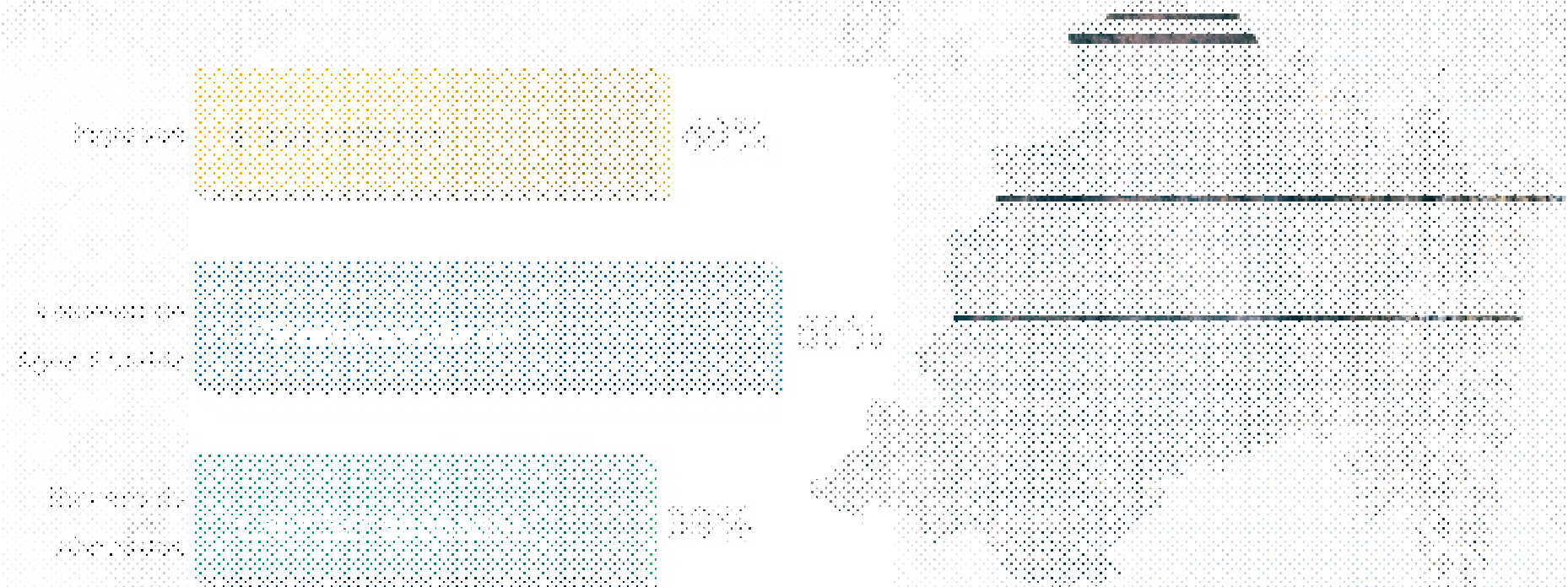
Proceso de privatización

- 1998 inicio proceso de privatización. Hasta esa fecha todas las empresas eran estatales.
- Hoy: 95,7% clientes son atendidos por empresas privatizadas. Sectorización regional.
- Dos modelos de concesión:
 - Concesión por plazo indefinido
 - Concesión por 30 años
- Propiedad de los derechos de agua y activos.



AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Grupo Aguas



- Improved water is water that has been treated and is safe to drink.
- Untreated water is water that has not been treated and is not safe to drink.
- Bottled water is water that has been treated and is safe to drink.

AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



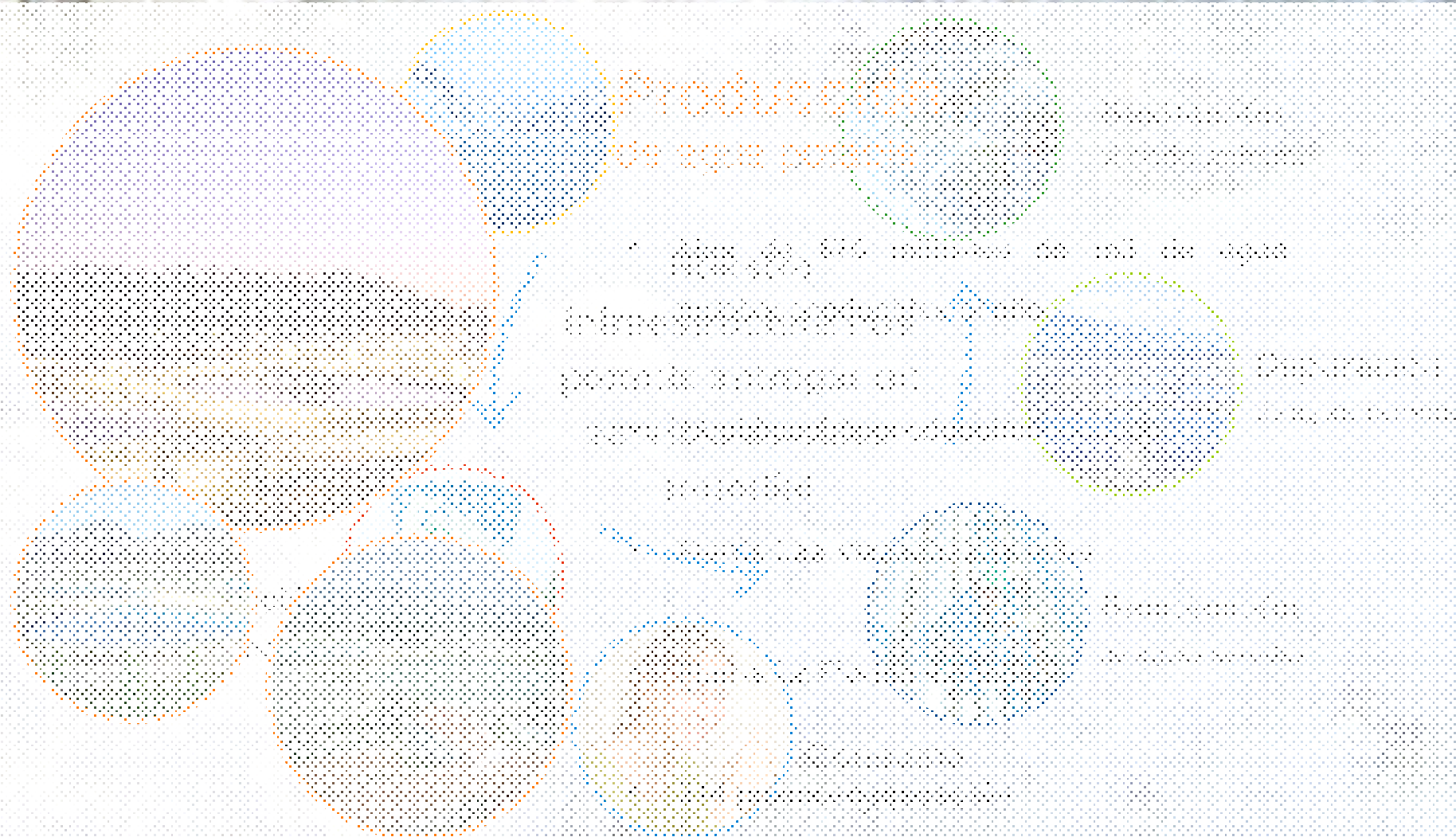
AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua





AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua

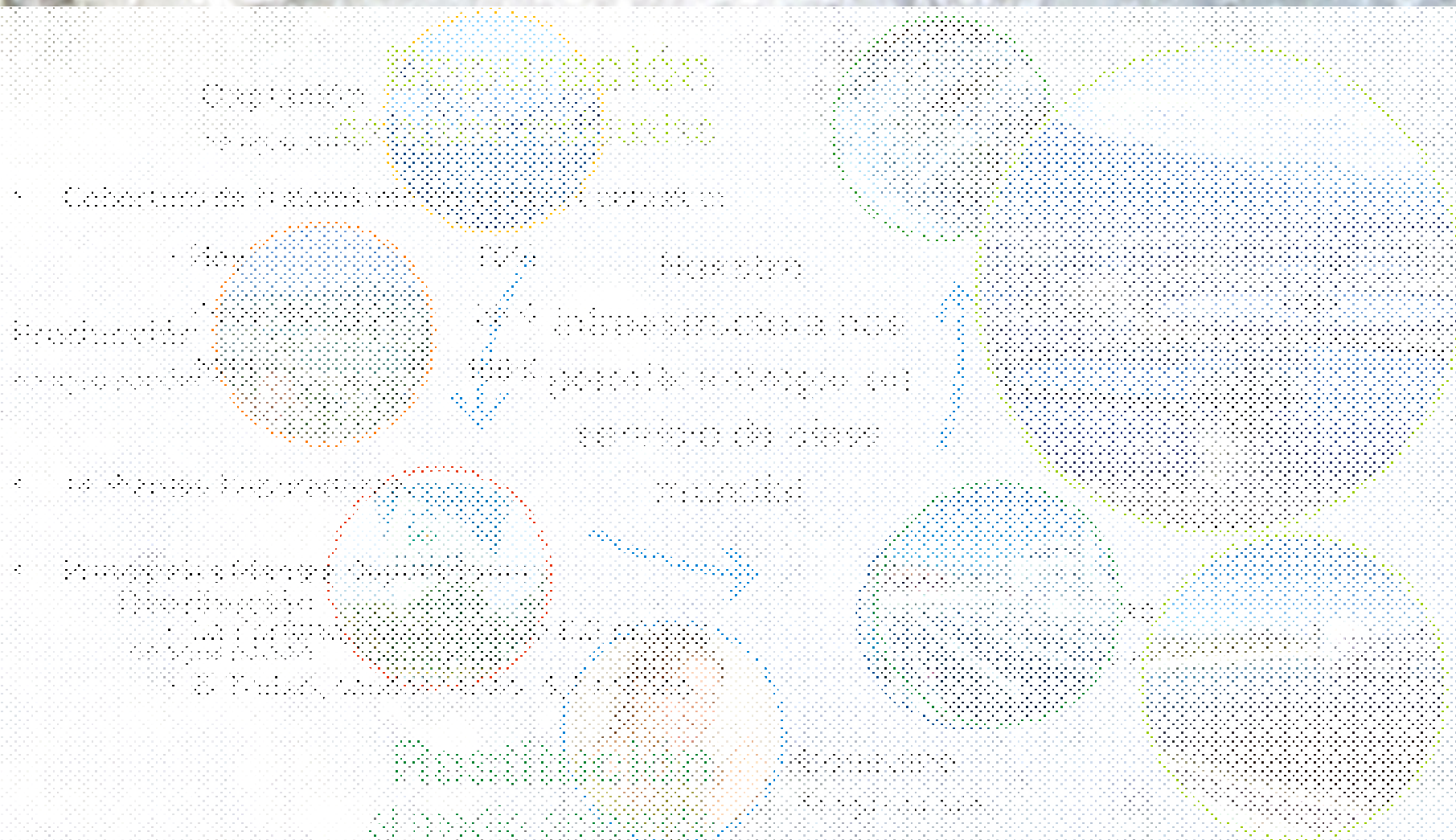


AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua

AGUAS ANDINAS, DESCRIPCIÓN

Gestionamos el Ciclo Integral del agua



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Incorporación de Tecnología de Punta

Aporte Tecnológico de AGBAR:

- Centro de Control Operativo.
- Incorporación SAP en todo el Grupo Aguas.
- Mejora de Eficiencia en Plantas de Producción.
- Incorporación de Sistemas informáticos robustos y con planes de contingencia.
- Certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Mejora continua en calidad de servicio a nuestros clientes

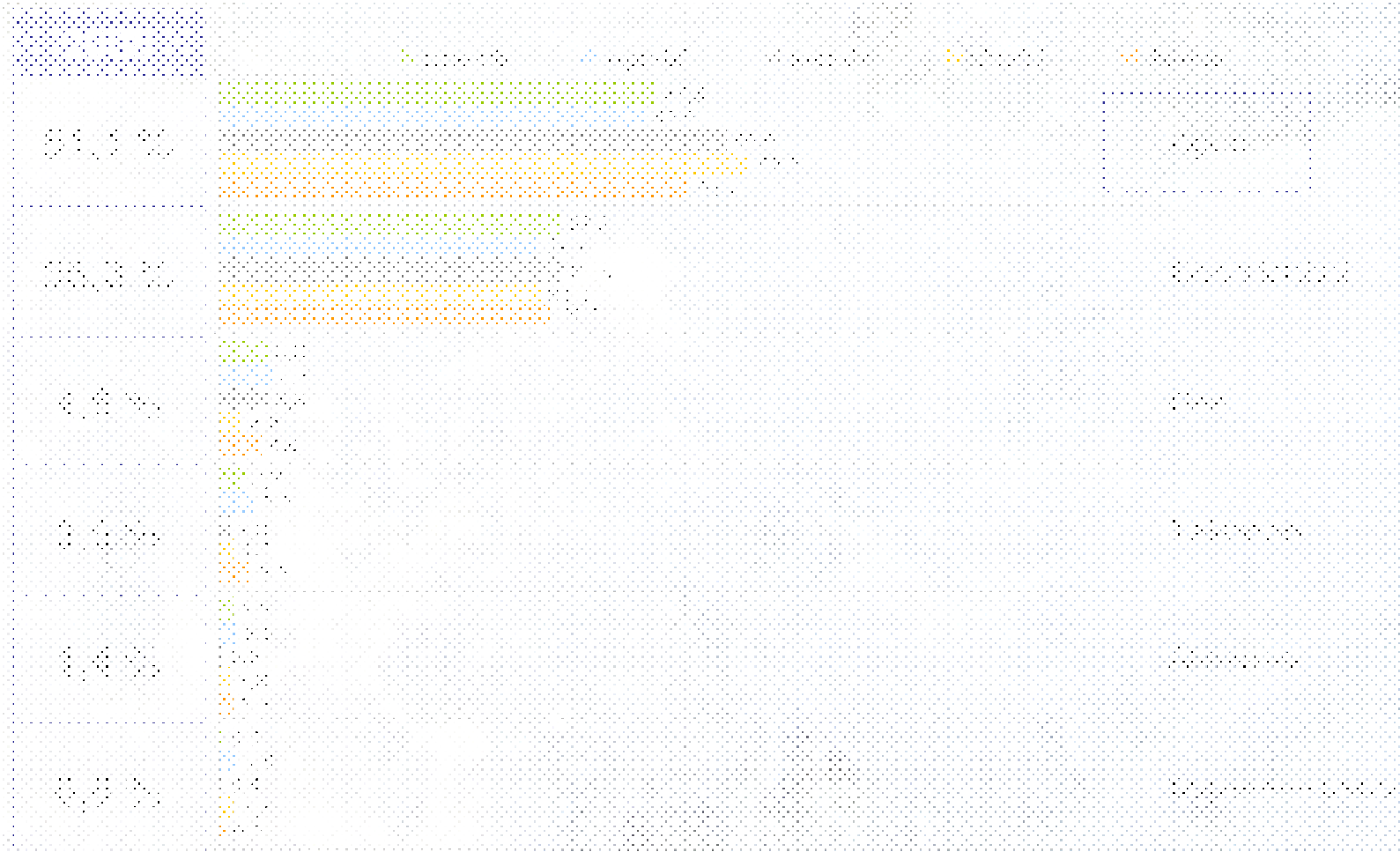
- **Servicio de Agua Potable:**
 - Continuidad: 99,8%
- **Servicio de Recolección de Aguas residuales:**
 - Continuidad: 99,9%
- **Gestión Comercial:**
 - Tiempo Medio de Atención de Reclamos: 0,5 días/reclamo.
- **Encuestas periódicas a la comunidad.**



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Mejora continua en calidad de servicio a nuestros clientes

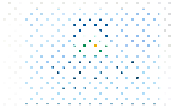
Indicador sobre la satisfacción de los usuarios por el servicio



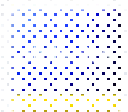
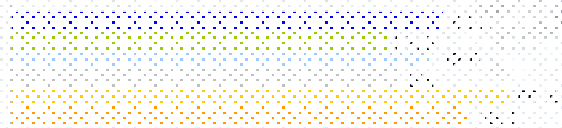
AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Mejora continua en calidad de servicio a nuestros clientes

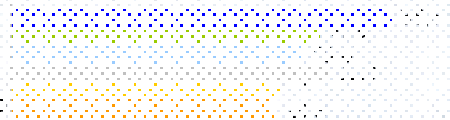
El primer lugar en satisfacción de clientes por parte de los usuarios



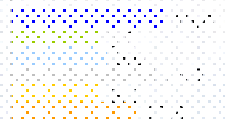
Aguas Andinas



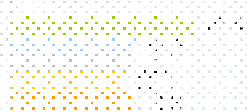
Calidad de servicio



Eficiencia de la red



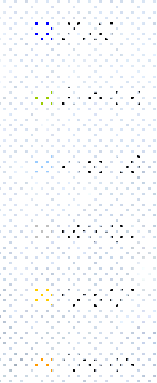
Ritmo de pago



Atención



Seguridad



100% de satisfacción de clientes
por parte de los usuarios

AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Mejora continua en calidad de servicio a nuestros clientes

Indicadores de medición de la satisfacción

				
	Aguas Andinas	Chilectra	Metrogas	Telefónica
Tiene variedad de lugares de pago	75,3	71,0	63,0	58,8
Ofrece un producto de calidad	71,0	59,0	61,1	42,2
Tratan amablemente a sus clientes	70,4	63,0	62,4	37,9
Sabe donde recurrir si necesita contactarse con la empresa	70,2	64,3	54,2	45,8
Es clara en sus cobros	64,9	46,8	54,3	39,4
Soluciona en forma efectiva los requerimientos de sus clientes	64,1	48,3	55,6	34,3
Es rápida en dar soluciones a los requerimientos o problemas de sus clientes	58,7	43,9	51,8	30,0
Entrega información de sus productos y servicios a sus clientes	58,4	53,9	51,8	42,0
Tiene un precio adecuado por el servicio que entrega	51,2	33,6	41,8	30,0
Puntuación promedio	63,7	52,7	55,5	38,4
Indicador más alto	75,3	71,0	63,0	58,8



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Mejora continua en calidad de servicio a nuestros clientes



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

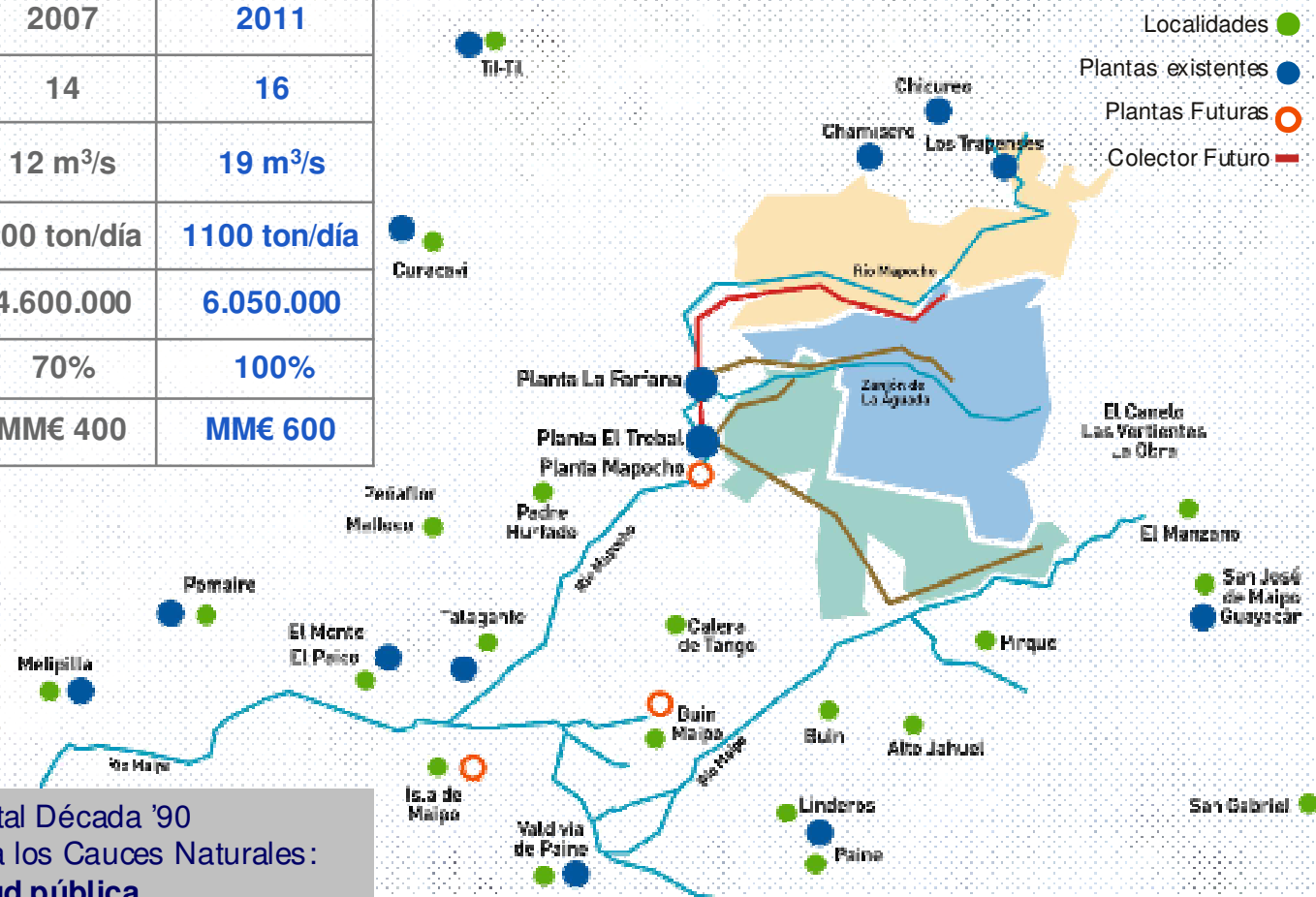
Mejora continua en calidad de servicio a nuestros clientes

[illegible][illegible][illegible]

AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Plan de Saneamiento de la Región Metropolitana

	1999	2007	2011
Nº de Plantas	6	14	16
Caudal Tratado	0,48 m ³ /s	12 m ³ /s	19 m ³ /s
Biosólidos	0 ton/día	600 ton/día	1100 ton/día
Población Saneada	180.000	4.600.000	6.050.000
Cobertura	3%	70%	100%
Inversión Total		MM€ 400	MM€ 600



Problemática Ambiental Década '90
Descarga de Aguas Servidas a los Cauces Naturales:
Problemas de **salud pública**.
Impacto en la **flora y fauna**.
Trastornos en la **producción agropecuaria**.

AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Plan de Saneamiento de la Región Metropolitana

Recuperación del río Mapocho al entorno urbano (2007- 2009)

- Interceptor de 30,8 km. mediante el sistema de túnel liner.
- 21 descargas al río Mapocho eliminadas.
- Desvío hacia plantas La Farfana y El Trebal y uso de capacidad disponible.
- 86 % de cobertura de depuración de aguas residuales a fines del 2009.
- Inversión de 55 millones de € .



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Plan de Saneamiento de la Región Metropolitana

El Trebal

- Puesta en operación octubre de 2001.
- € 115 millones de inversión.
- Capacidad 4.4 m³/s.
- Sistema de digestión anaeróbica.
- 23% aguas residuales depuradas de Santiago.



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Plan de Saneamiento de la Región Metropolitana

La Farfana

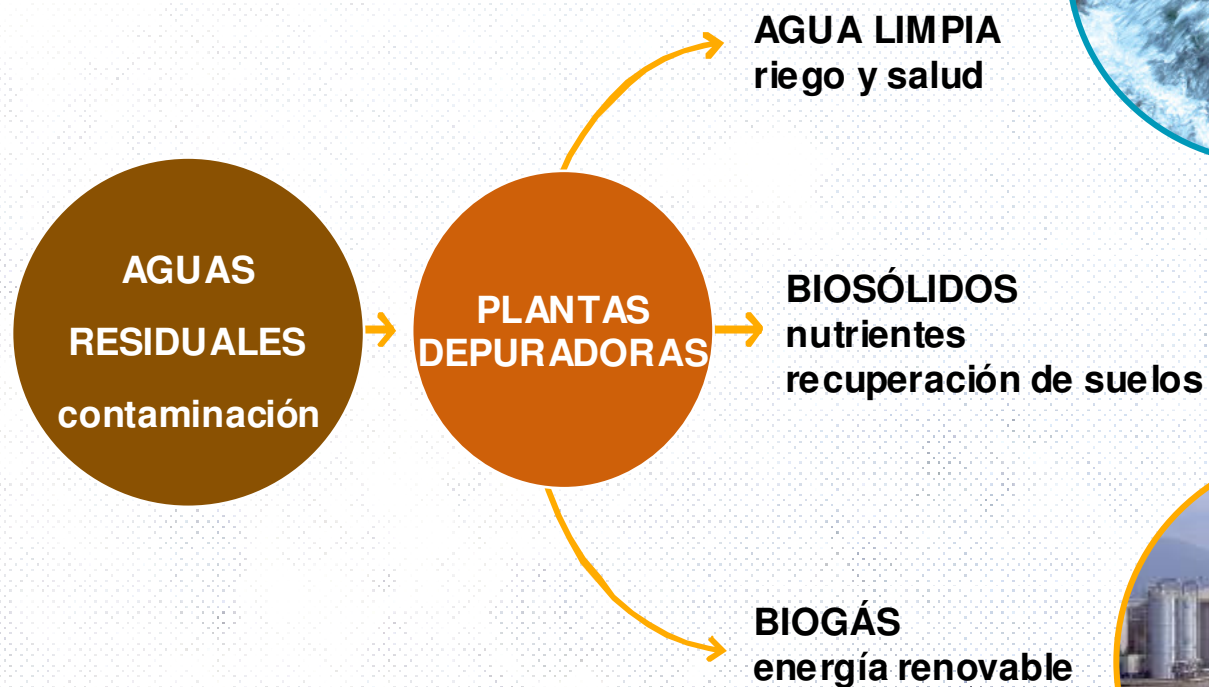
- Puesta en operación: 20 de septiembre de 2003.
- € 240 millones de inversión.
- Capacidad: 8.8 m³/s.
- Sistema de digestión anaeróbica.
- 70% depuración de aguas residuales.



AGUAS ANDINAS, LOGROS DE LA GESTIÓN

Plan de Saneamiento de la Región Metropolitana

Productos del Tratamiento



COMENTARIOS FINALES

Conclusiones

- La existencia en Chile de un marco regulatorio estable y transparente ha dado seguridad a los inversionistas y generado un clima de confianza y entendimiento con el regulador.
- Aguas Andinas es, en el sector sanitario, la empresa líder en Chile y un referente para Latinoamérica.
- La Gestión Integral del Ciclo del Agua a casi 6 millones de personas, genera optimización y sinergia operativa.
- Agbar ha jugado un rol fundamental en el desarrollo tecnológico y de gestión de Aguas Andinas.





AGUAS
andinas

