

REPORTE de INDICADORES de la INDUSTRIA 2024



Empresas de agua y saneamiento

Contenido

1.	Presentación	4
2.	Quiénes somos	6
3.	Personas del agua	8
4.	Industria chilena del agua potable y saneamiento en el mundo	10
5.	Radiografía de la industria	14
6.	Calidad del agua	18
7.	Restitución de agua al medioambiente	20



8.	Reúso	22
9.	Nuestros clientes	24
10.	Consumo	26
11.	Tarifas	30
12.	Atención a clientes	32
13.	Inversiones	34
14.	La percepción de las personas sobre su relación con el agua	40

1

Carta de la Presidenta Ejecutiva

En las ciudades chilenas contamos con el agua potable más segura de Sudamérica. Una afirmación que podría parecer trivial, pero es de la mayor trascendencia. Refleja décadas de trabajo y de colaboración público-privada, un modelo que este 2025 cumple 35 años. Durante estas tres décadas y media, inversiones sostenidas y con miras hacia el futuro han permitido que el agua llegue en oportunidad, cantidad y la más alta calidad a cada hogar urbano -380 localidades-, aun cuando la disponibilidad natural del recurso disminuye mundialmente por efectos del cambio climático y el crecimiento poblacional.

Cuando abrimos la llave y vemos correr agua limpia, pocas veces pensamos en el viaje completo que realiza ese recurso esencial: desde la captación en la fuente natural, hasta su segura devolución a la naturaleza. Por eso, seguido de la gran afirmación, “Chile agua segura”, quiero continuar resaltando un hito silencioso, pero determinante en la salud ambiental y pública del país: en las ciudades de Chile, el 100% de las aguas servidas urbanas recolectadas se tratan antes de regresar a ríos, lagos o al mar. Esa cifra –que muy pocos países pueden exhibir– significa menos enfermedades, menos contaminación, ecosistemas acuáticos más sanos y un círculo virtuoso de confianza que se extiende desde los hogares hasta la comunidad internacional.

El Segundo Barómetro Ciudadano de la Crisis Hídrica 2024, que elaboramos junto a Critería, nos retrata lo ya mencionado. La confianza ciudadana es creciente: los resultados muestran un aumento de 13 puntos en la preferencia por tomar agua directamente de la llave, por sobre la embotellada. En tanto, a nivel internacional, el Índice de Desempeño Ambiental 2024 (EPI), elaborado por las universidades de Yale y Columbia, ubica a Chile en el 1er lugar mundial en aguas residuales tratadas, el 11º en recolección y el 18º en reutilización. Sin duda, reconocimientos que nos hacen sentir orgullo del camino recorrido.

Estos logros no son un punto de llegada, sino la base para el futuro. La escasez hídrica y la crisis climática dejaron hace tiempo de ser advertencias, para ser una realidad, y por eso, nos exigen seguir innovando e invirtiendo. Este 2024, casi el 60% de la inversión total de la industria, que fue de US\$ 561 millones, se destinó al desarrollo de nueva infraestructura. Destacan grandes hitos en nuevas fuentes, desalación, experiencias pioneras en recarga, reúso y la incorporación de nuevas tecnologías a las redes, hechos que marcan la historia de nuestro país.

En esta presentación, no puedo dejar de lado el rol que han cumplido las personas en sus hogares, que día a día se esfuerzan para adaptarse a los nuevos escenarios, cuestión para la que esta industria trabaja arduamente hace años, de manera de que el agua siga siendo disfrutada y valorada por todos. La responsabilidad en el consumo de agua potable es una realidad que se viene visibilizando desde el año 2000: el consumo promedio por cliente medido en metros cúbicos mensuales (m3/mes) acumula un 27% de disminución a 2024, signo de una ciudadanía consciente y corresponsable del recurso más valioso.

Para finalizar, agradezco el compromiso de las empresas socias de ANDESS, de las autoridades, de nuestros colaboradores, y muy especialmente de las personas que a diario confían en el servicio que la industria de agua potable y saneamiento brinda al país. Que estos indicadores sean, además de una rendición de cuentas, una invitación a mirar con esperanza el camino que seguiremos construyendo por los próximos 35 años y así sucesivamente, siempre unidos por el agua que mueve a Chile.

Lorena Schmitt C.
Presidenta Ejecutiva Andess A.G.



LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN CHILE SON RECONOCIDOS A NIVEL INTERNACIONAL, POR CALIDAD Y COBERTURA

Frutos de la alianza público-privada:



Coberturas cercanas al **100% en los territorios concesionados.**



Servicios de agua potable y saneamiento **al nivel de los de países desarrollados.**



Más salud: mayores expectativas de vida y menos enfermedades entéricas.



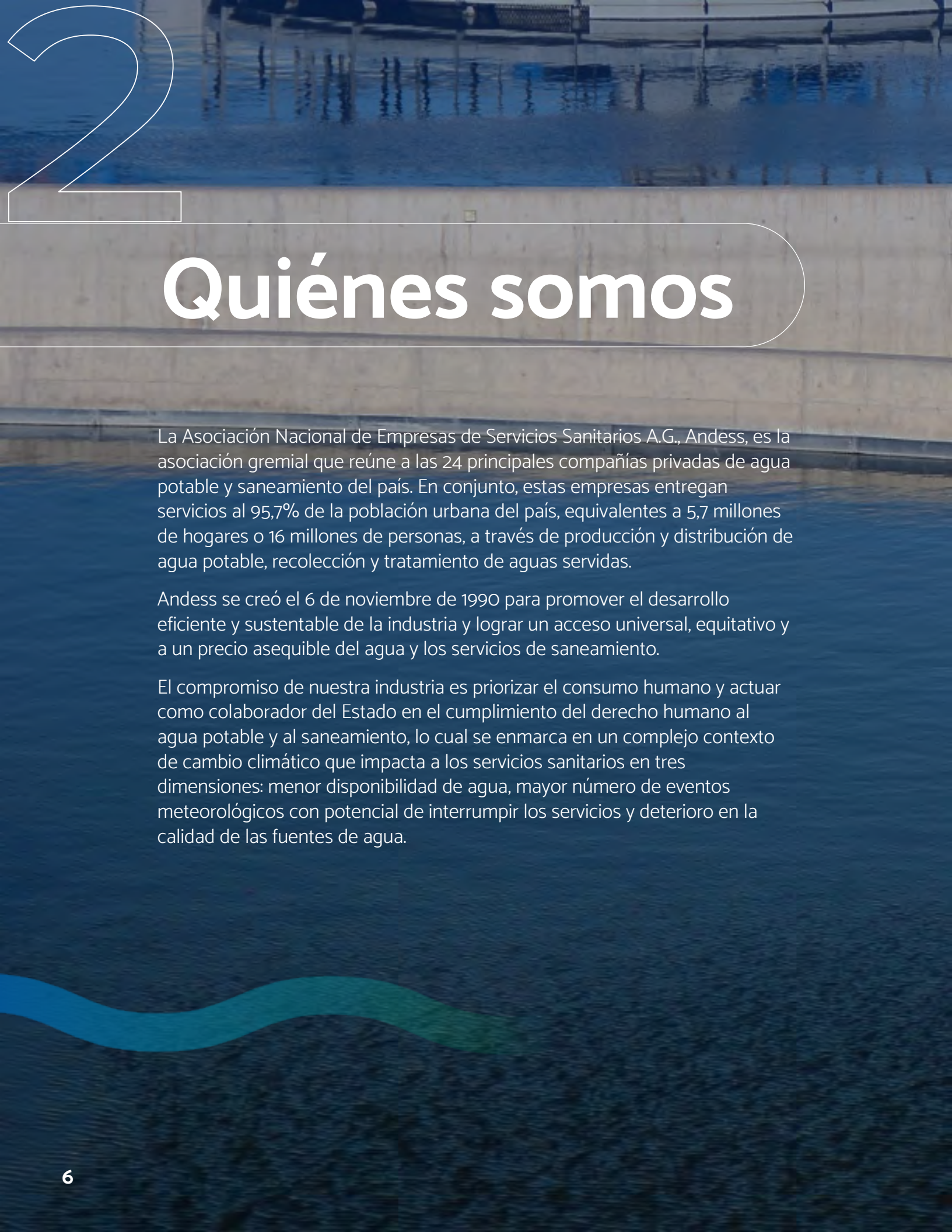
Mejor calidad de vida para la población: Recuperación de espacios urbanos y rurales antes contaminados.

¿Dónde se puede beber agua del grifo?

- Canadá
- Estados Unidos
- **Chile**
- Groenlandia
- Finlandia
- Islandia
- Reino Unido
- España
- Italia
- Finlandia
- Polonia
- Japón
- Singapur
- Arabia Saudita
- Australia

Fuente: Globehunters, 2019





2

Quiénes somos

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G., Andess, es la asociación gremial que reúne a las 24 principales compañías privadas de agua potable y saneamiento del país. En conjunto, estas empresas entregan servicios al 95,7% de la población urbana del país, equivalentes a 5,7 millones de hogares o 16 millones de personas, a través de producción y distribución de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas.

Andess se creó el 6 de noviembre de 1990 para promover el desarrollo eficiente y sustentable de la industria y lograr un acceso universal, equitativo y a un precio asequible del agua y los servicios de saneamiento.

El compromiso de nuestra industria es priorizar el consumo humano y actuar como colaborador del Estado en el cumplimiento del derecho humano al agua potable y al saneamiento, lo cual se enmarca en un complejo contexto de cambio climático que impacta a los servicios sanitarios en tres dimensiones: menor disponibilidad de agua, mayor número de eventos meteorológicos con potencial de interrumpir los servicios y deterioro en la calidad de las fuentes de agua.



SOCIOS DE ANDESS A.G.

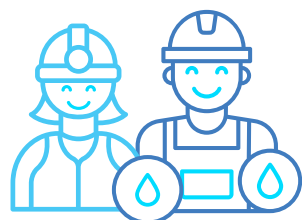


3

Las personas del agua

Las empresas de agua y saneamiento de Chile cuentan con más de 17.000 trabajadores en todo el país. De ellos, más de 14.000 prestan servicios en las compañías socias de Andess. Estas personas forman un equipo humano especializado, compuesto en un 76% por hombres y en un 24% por mujeres.

Gracias a su esfuerzo y compromiso, los trabajadores de la industria han jugado un rol fundamental para conseguir los logros que sitúan a los servicios de agua potable y saneamiento de las ciudades de Chile entre los más avanzados y de mayor calidad en el mundo.



+14.100
trabajadores de
compañías socias
Andess

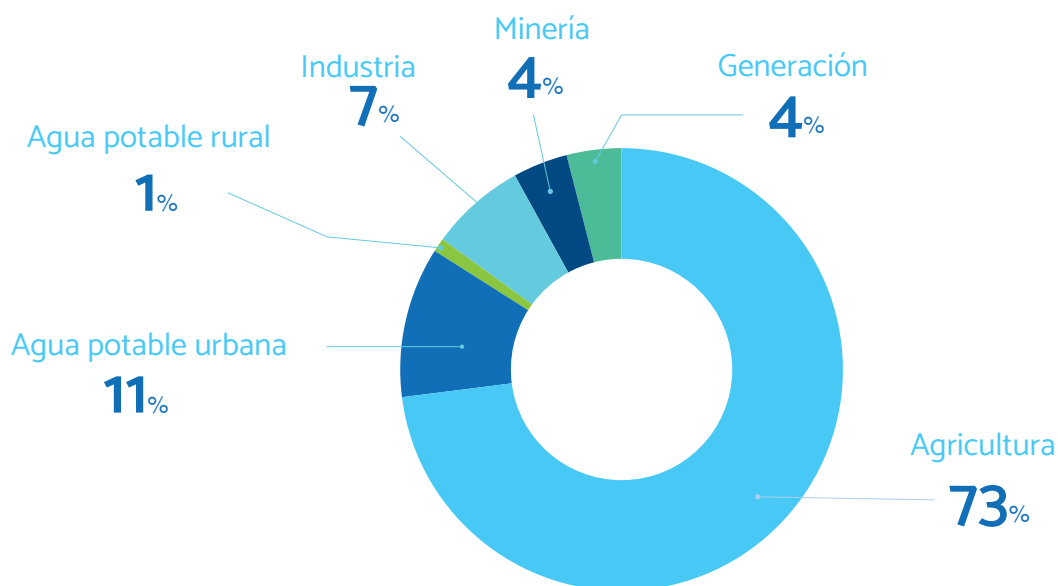


76%
hombres



24%
mujeres

CONSUMO DEL AGUA EN CHILE

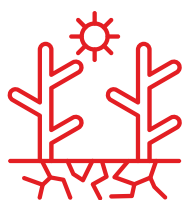
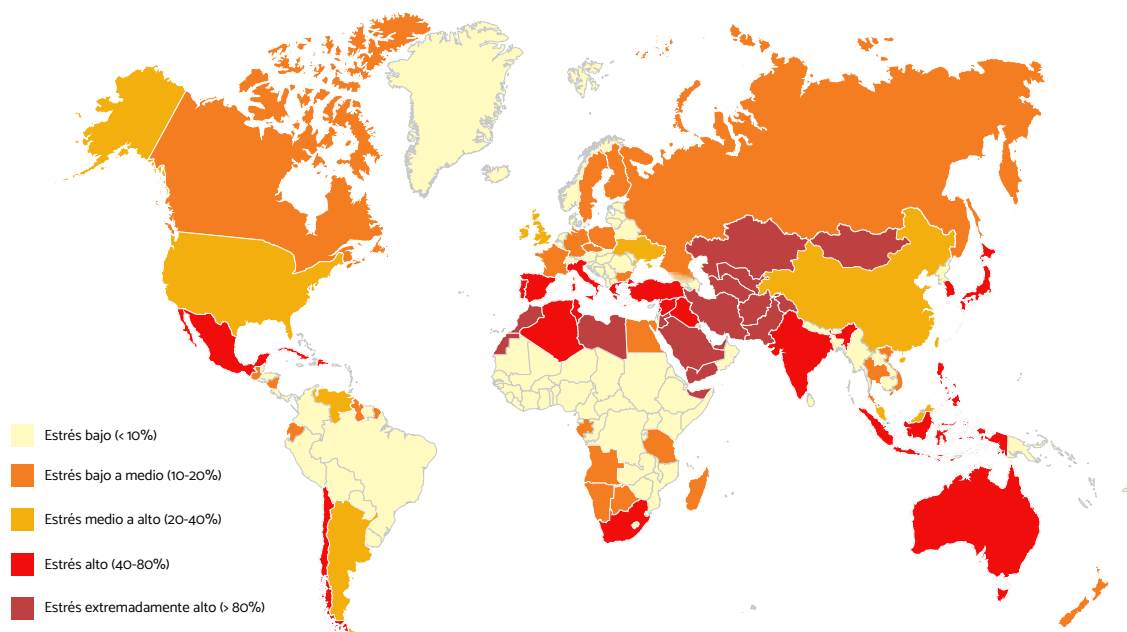


Fuente: Mesa Nacional del Agua, Primer Informe. 2020.



Industria chilena del agua potable y saneamiento en el mundo

Pese a que Chile es uno de los países en el mundo sujeto a un mayor estrés hídrico, sus servicios de agua potable y saneamiento cumplen con altos estándares a nivel internacional (OCDE).



Chile está dentro de los **30 países con mayor riesgo de una crisis hídrica** en el mundo a 2040 (WRI, 2015).



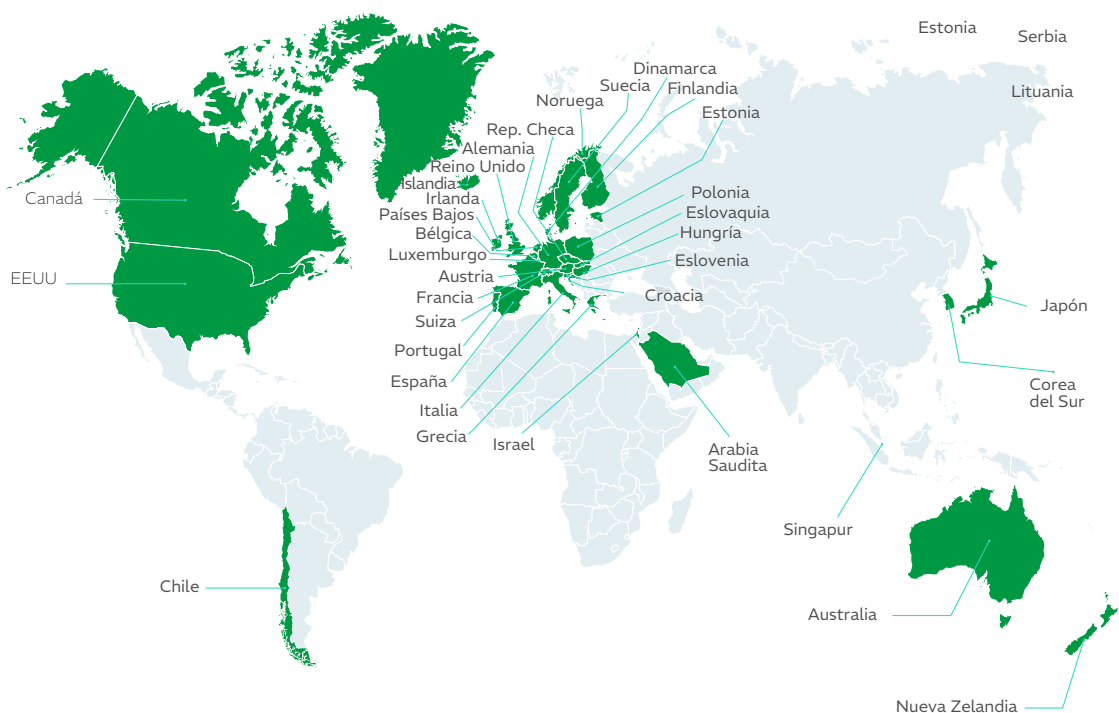
Además, tiene **7 de las 9 características de vulnerabilidad** identificadas por la Convención Marco de la ONU sobre el Cambio Climático (CMNUCC).



Chile está en el **lugar 18.**

Industria chilena del agua potable y saneamiento en el mundo

¿DÓNDE SE PUEDE TOMAR AGUA DE LA LLAVE Y DÓNDE NO?



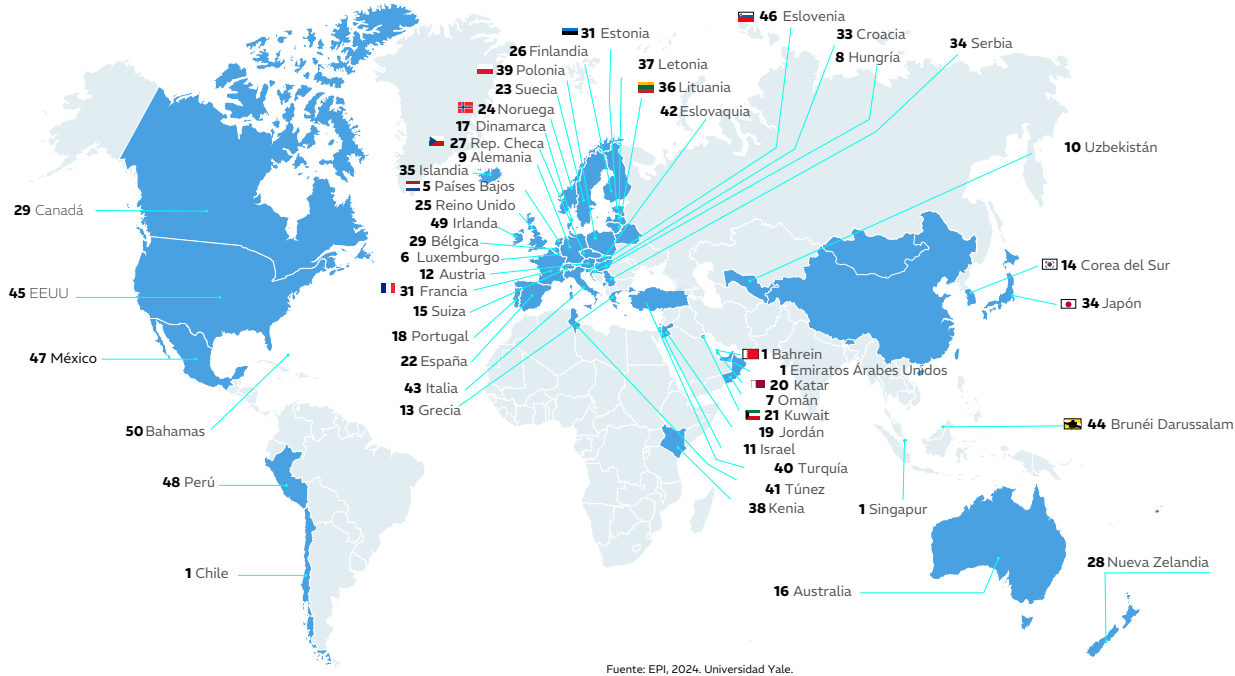
Fuente: CDC <https://www.qssupplies.co.uk/worlds-most-dangerous-drinking-water.html>



Chile se encuentra en el mismo grupo que USA, Canadá, Australia y países de Europa. Junto con Costa Rica **son los únicos países de Latinoamérica** donde se puede tomar agua de la llave.



INDICADORES TÉCNICOS SITÚAN A CHILE EN LOS PRIMEROS LUGARES RESPECTO DEL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Fuente: EPI, 2024, Universidad Yale.



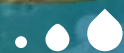
EPI 2024:
Primer lugar en tratamiento de aguas servidas recolectadas.
La gestión del sector sanitario le sube la nota al país en el ranking de desempeño ambiental (EPI) de la Universidad de Yale.



5

Radiografía de la industria

Ante un escenario desafiante, marcado por la escasez hídrica y el cambio climático, la industria ha logrado mantener un suministro continuo y seguro en todas las ciudades del país.

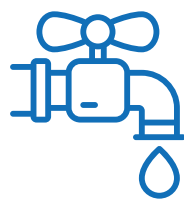


LAS EMPRESAS **HAN LOGRADO MANTENER UN SUMINISTRO CONSTANTE** PESE AL CONTEXTO



99,9%

Cobertura
agua
potable.



99,9%

Continuidad
servicio de
agua potable.



99,9%

Cobertura
tratamiento
aguas servidas.



Clientes regulados
empresas asociadas llegan a

5.753.980

↑ (2,2%)

Variación 23-24



Clientes proyectados
industria

6.153.989



364

localidades
urbanas
abastecidas.

Radiografía de la industria

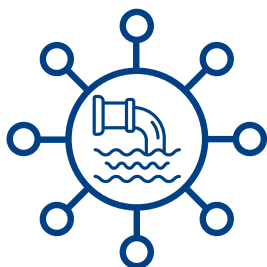
LAS EMPRESAS OPERAN UNA AMPLIA INFRAESTRUCTURA PARA HACER POSIBLE LA VIDA EN LAS CIUDADES



394
Servicios de suministro de agua potable.



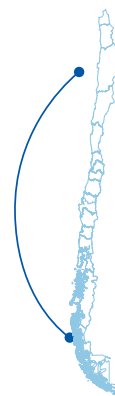
303
Sistemas de tratamiento de aguas servidas.



+ de **33 mil kms.**
Redes de alcantarillado

793 kms.
Redes de alcantarillado con teleinspección (2,4% toda la red).

4.228 kms.
Redes de alcantarillado con limpieza (12% toda la red).



Las redes de agua potable extendidas cubrirían **10 veces la distancia de Arica a Punta Arenas** (4.300 kms).

FUENTES DEL AGUA



Cerca de **1.400**
captaciones de sondajes (pozos).



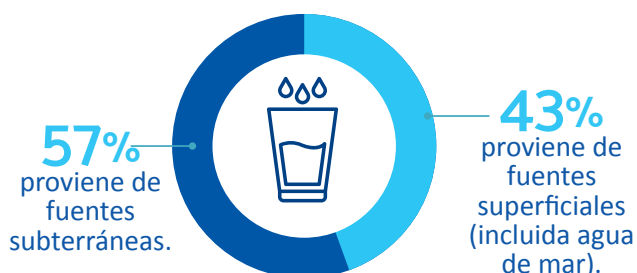
Cerca de **400**
captaciones de fuentes superficiales.

SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE



Cerca de
300
plantas de
tratamiento de
agua potable de
diferentes
tecnologías.

Fuentes de agua potable



La producción
nacional es de
53 mil
litros por segundo
(capacidad máxima de
producción supera los
80 mil litros por
segundo).

Para cumplir con los altos estándares de
calidad de servicio, la industria cuenta con:



Más de
1.400
estanques de
regulación
(enterrados,
semi enterrados
y elevados).



Cerca de
3 mil
sensores en las
redes que
permiten regular
la presión de
servicio.



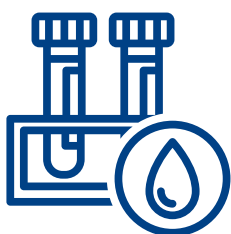
6

Calidad del agua

La industria sanitaria mantiene un alto estándar de control para asegurar la calidad del agua potable y el saneamiento en Chile, reflejo del compromiso de las empresas con la salud de las personas y la protección del medioambiente.



CONTROLES DE AGUA POTABLE



Más de
1 millón
de **controles** al año.



121
controles
por
hora.

2
controles
por
minuto.

CONTROLES A LAS DESCARGAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS



Cerca de **240 mil**
controles en las descargas de
los sistemas de tratamiento a
nivel nacional, independiente de
la tecnología.



Restitución de agua al medioambiente



Las plantas de tratamiento de aguas servidas procesan más de

37 mil litros

por segundo de agua, los que quedan disponibles para su restitución segura al medio ambiente o para darle nuevos usos.

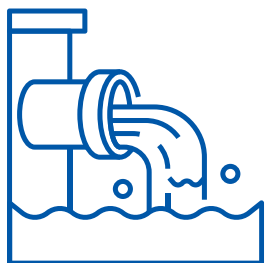


El **4,4%** de esta agua tratada **es reutilizada en otras actividades**.

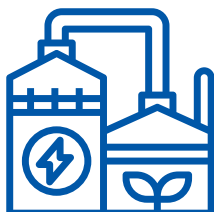
8

Reúso





Dependiendo de la tecnología utilizada, hay plantas de tratamiento de aguas servidas que generan una serie de subproductos que pueden tener una segunda oportunidad como insumos para nuevos procesos.



Las plantas de tratamiento de aguas servidas recuperan desde los procesos de depuración cerca de

60 millones de m³

al año de biogás.

Esto equivale a entregar gas de cañería a cerca de **40 mil hogares.**



Las plantas de tratamiento de aguas servidas recuperan desde los procesos de depuración más de

700 mil toneladas

de biosólidos,

los que por sus propiedades fisicoquímicas pueden ser utilizados como fertilizante (+ del 80%).

9

Nuestros clientes





CLIENTES A NIVEL NACIONAL



Clientes Andess
5.753.980

Proyección nacional
6.153.989

COMPORTAMIENTO CONSUMO DE CLIENTES NIVEL NACIONAL



La facturación en m3 ha disminuido

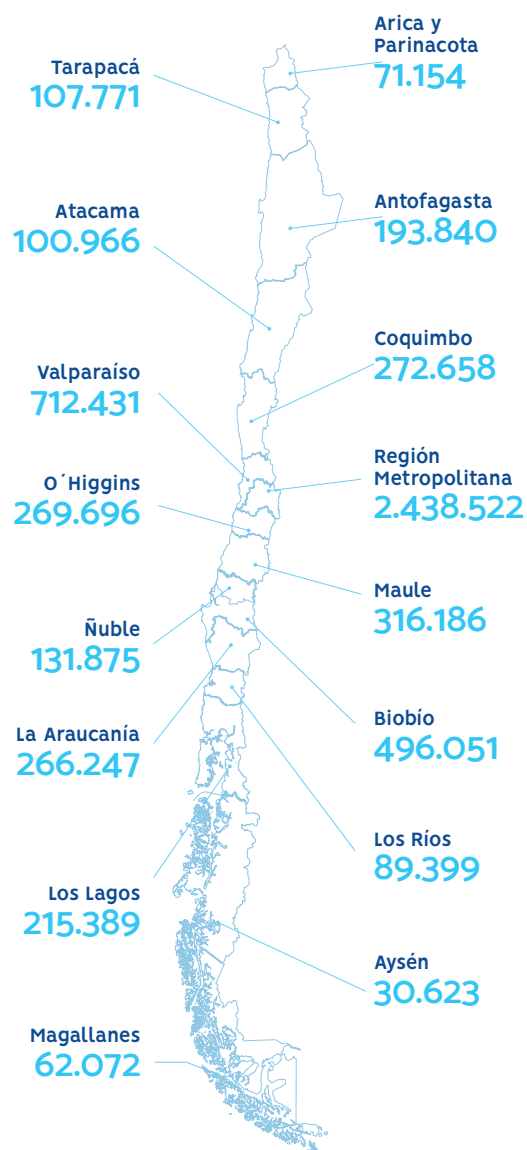
-2,6%
desde el 2021.



El 80% de los clientes consume

20 m3
al mes o menos.

CLIENTES POR REGIÓN, EMPRESAS ANDESS



10

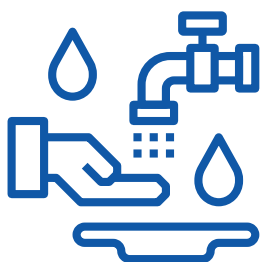
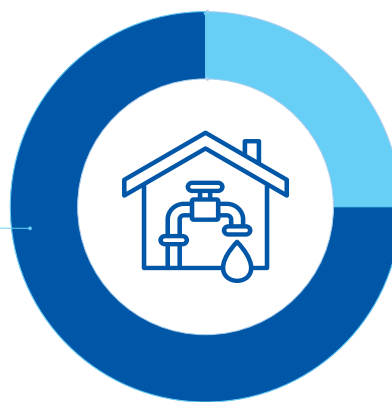
Consumo





CONSUMO POR TIPO DE CLIENTE

Los **clientes
residenciales**
explican el
75%
del consumo de
agua potable.

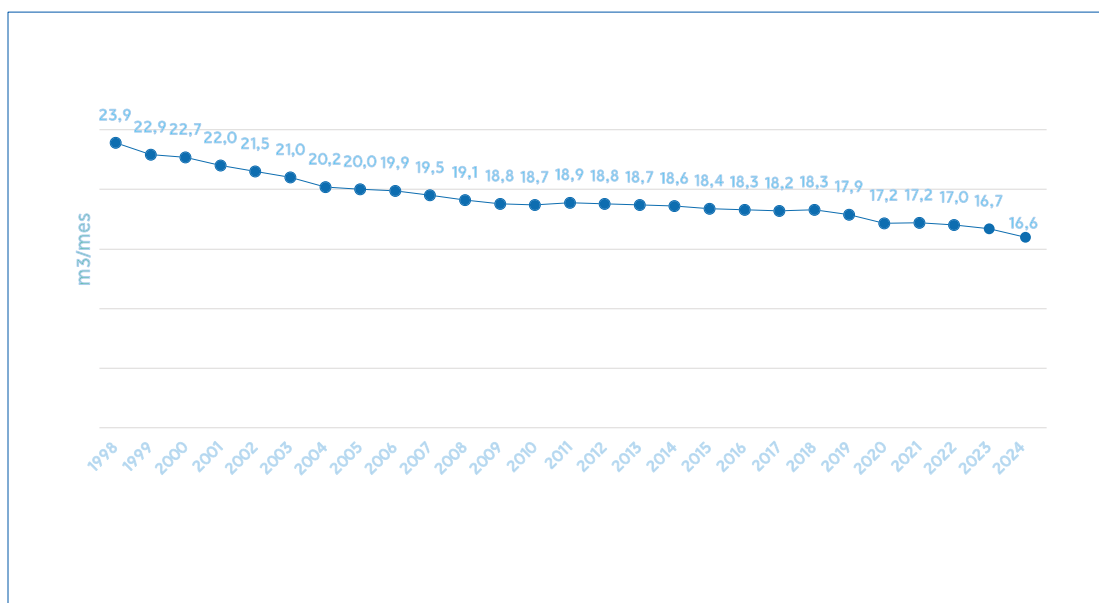


El consumo
promedio por
cliente en 2024
llegó a
13,6
m3/mes



-2,9%
consumo de
los clientes
domiciliarios
desde 2022.

EVOLUCIÓN CONSUMO PROMEDIO MENSUAL 1998-2024



Se produjo una **disminución del consumo de los clientes domiciliarios**
(94% del total)



El **consumo promedio**
por cliente llegó a
16,6 m³/mes
el 2024.



Una baja de
27%
desde 2000.

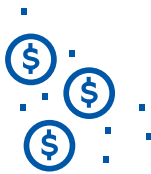
SITUACIÓN DEL CONSUMO POR MACROZONA

Consumo	Macrozona	Consumo m3/mes
Arica-Coquimbo	Norte	16,1
Valparaíso-Maule	Centro	16,9
Ñuble-Los Lagos	Sur	14,6
Aysén-Magallanes	Austral	16,6

SUBSIDIOS



Mensualmente se entregan más de **740.000 subsidios** a nivel nacional, con una tasa efectiva de colocación de **97,5%**



La ayuda promedio fue de **\$11.000 mensuales** por familia, los que se abonan directamente a sus cuentas.

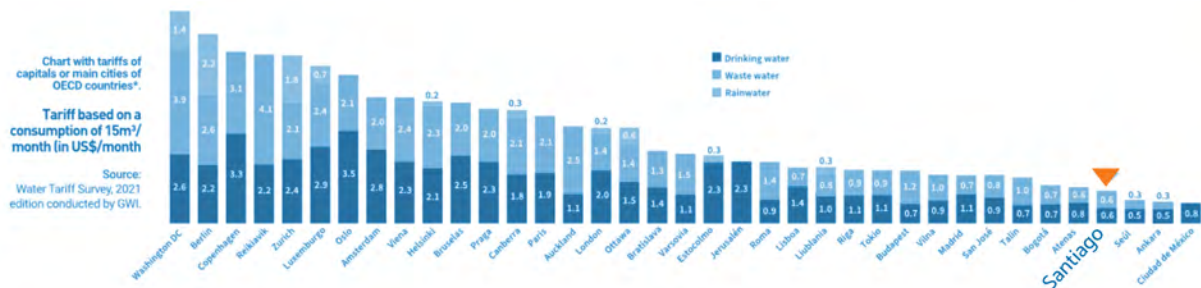


Las empresas pusieron a disposición de los clientes cerca de **390 mil convenios de pago** que permitieron la regularización de familias que se encontraban con deuda.

11

Tarifas

LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO EN CHILE **ESTÁN ENTRE LAS MÁS BAJAS DE LOS PAÍSES OCDE.**



Capital	Pesos por litro (\$/l)
Arica	1,87
Iquique	2,22
Antofagasta	2,67
Copiapó	3,16
La Serena	1,92
Valparaíso	2,06
Gran Santiago	1,24
Rancagua	1,61
Talca	1,81
Chillán	2,05
Concepción	1,49
Temuco	1,77
Valdivia	1,75
Puerto Montt	2,10
Coyhaique	2,82
Punta Arenas	2,05



Valor promedio del agua de la llave y saneamiento en zonas urbanas
\$1,59/lt*

*Incluye todos los servicios sanitarios, producción y distribución de agua potable, y recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas.



Valor promedio de de 1 litro de agua en botella en supermercado
\$1.000/lt*

*Incluye una botella plástica como residuo.



Valor promedio del agua potable en zonas rurales
\$1,2/lt*

*No incluye alcantarillado ni tratamiento de aguas servidas.

Fuente: Fundación Amulén.

12

Atención a clientes



CANALES DE ATENCIÓN Y EVOLUCIÓN DE LAS ATENCIONES



Durante 2024, las empresas sanitarias gestionaron más de **11 millones** de **requerimientos** de atención de clientes por sus diferentes canales.



Un **82%** de los contactos fue por **vía remota** (call center y web) y un 18% presencial.

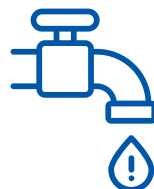


Un **72%** de las operaciones de pago se realiza por **vía remota** y **28% de manera presencial**, siguiendo la tendencia de los últimos años.

CORTES DE AGUA POTABLE NO PROGRAMADOS



En 2024, las empresas agrupadas en Andess registraron **6.731 cortes**.



Todas las empresas asociadas cuentan con planes de suministro alternativo de agua potable coordinados con las autoridades cuando el tiempo de reposición supera los límites legales.

RECLAMOS



En 2024 se registraron **604.404 reclamos**, los que fueron canalizados por un conducto regular para su resolución, en conformidad a la legislación vigente.

13

Inversiones



PAÍS

Alrededor del **60%** de la inversión correspondió a nueva infraestructura, destinada mayoritariamente a **producción y distribución** de agua potable.

Inversión en planes de desarrollo 2025-2027

US\$ 1.017 millones

Acumulado desde 2000

US\$ 10.109 millones

Inversión al 2040

US\$ 10 mil millones

INVERSIÓN 2024



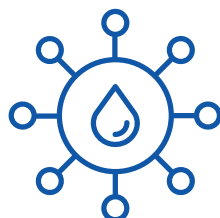
US\$ 561 millones



58% correspondió a nueva infraestructura.



El **31%** de la inversión 2024 corresponde a reposición de redes de agua potable y alcantarillado.

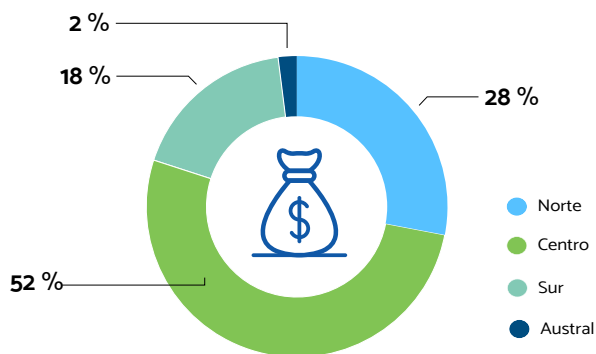


Inversión en reposición de redes

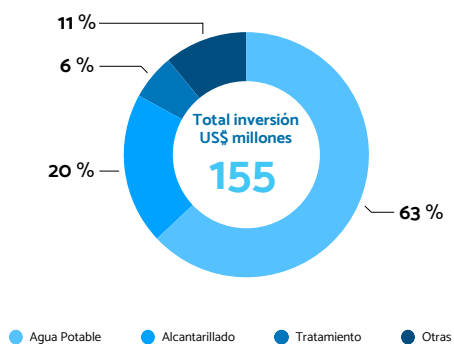
US\$ 173 millones

Inversiones

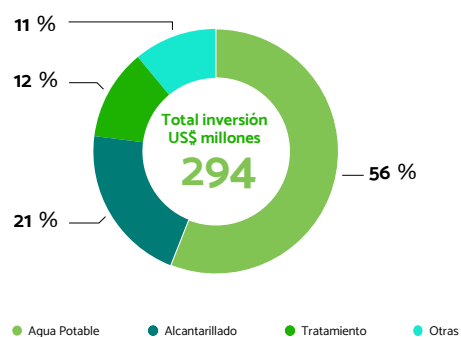
INVERSIÓN POR MACROZONAS (% de los US\$ 561 millones)



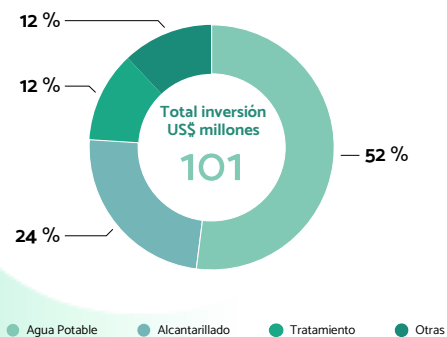
NORTE



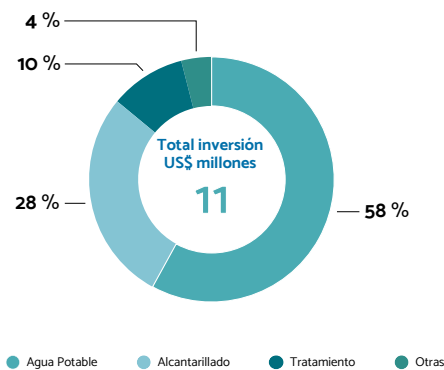
CENTRO



SUR



AUSTRAL



Las empresas de agua potable y saneamiento se vienen preparando hace años para enfrentar los efectos del cambio climático con **inversiones oportunas y consistentes.**



El cambio climático es hoy el principal riesgo para los servicios sanitarios y tiene impactos directos sobre el acceso de las personas al agua potable y al saneamiento:

INVERSIONES EN CAMBIO CLIMÁTICO



14

Percepción de las personas sobre su relación con el agua



2° BARÓMETRO DE LA CRISIS HÍDRICA EN CHILE

Encuesta realizada por Critería a 1.200 personas de todo Chile, mayores de 18 años, residentes en las zonas urbanas de las principales ciudades del país.



61%

Considera que la reducción o desaparición de ríos, lagos y lagunas es la principal consecuencia de la crisis hídrica en el país.



83%

declara haber visto, escuchado o leído acerca de la crisis hídrica.



81%

considera que la crisis hídrica es bastante o muy relevante para ellos.



98%

Declara haber implementado o estar dispuesto a realizar alguna acción para cuidar el agua:



83%

Cerrar llaves o grifos mientras no se utilizan.



69%

Lavado eficiente de ropa.



68%

Acortar tiempos de duchas.



43%

Disminuir el lavado de autos.



41%

Instalar inodoros de bajo consumo.



41%

Reutilizar agua.



36%

Disminuir regado de jardines.



27%

Cambiar jardín por plantas de menor consumo.



26%

Disminuir cantidad de duchas a la semana.



25%

Disminuir consumo personal de agua.



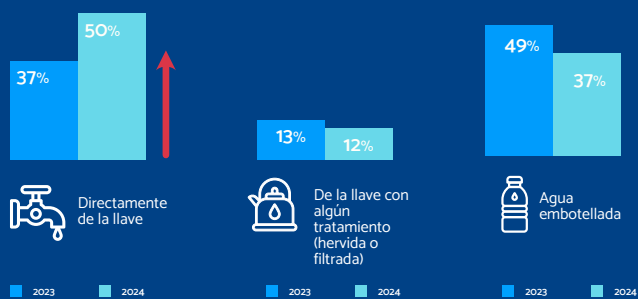
3%

Otros.

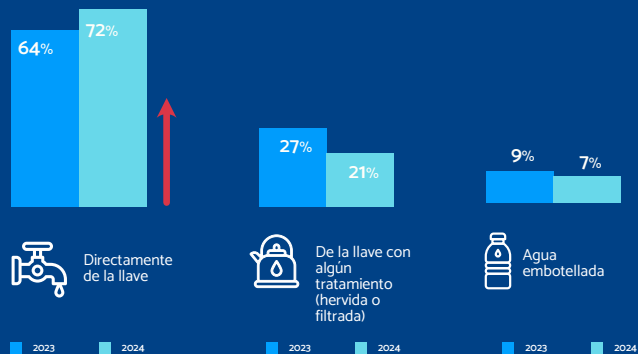
Percepción de las personas sobre su relación con el agua

NUESTRA RELACIÓN CON EL AGUA

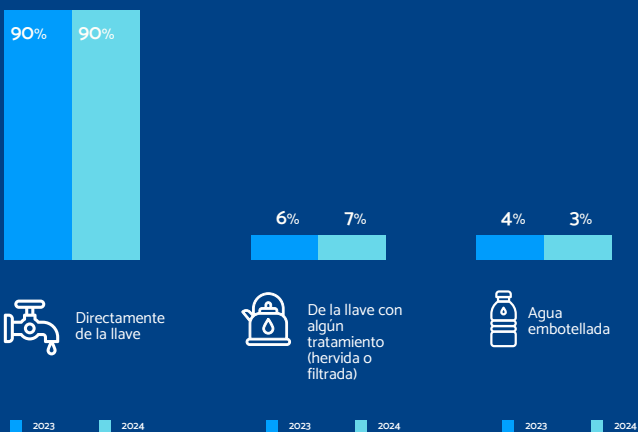
Preferencia para beber



Cocinar o cocer comida



Lavar comida





¿CÓMO PERCIBEN LAS PERSONAS LOS EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO EN CHILE?

Ranking nacional de efectos del cambio climático



Ranking de efectos del cambio climático por zona geográfica

Norte Grande



Norte Chico



Región Metropolitana



Zona Central



Zona Sur



Zona Austral



Mientras en el norte preocupan las sequías, en el centro-sur lo hace el aumento de incendios forestales, y en la zona austral, el deshielo de glaciares.

