

# Memoria Integrada 2019

---



*isa*  
INTERVIAL

Primera Memoria Integrada ISA INTERVIAL 2019 bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), conformidad esencial, sin verificación externa.

Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 (periodicidad anual).

El alcance de la presente Memoria son las operaciones de ISA INTERVIAL en Chile.

Por ser la primera Memoria Integrada, no se incluyen cambios, rectificaciones o reexpresiones de información respecto de años anteriores.

Para resolver dudas o hacer comentarios de la información que contiene, por favor dirigirse a Constanza Farias a [cfarias@intervialchile.cl](mailto:cfarias@intervialchile.cl)

Nombre de la empresa	INTERVIAL CHILE S.A
Razón social	Intervial Chile
RUT	78.634.860-9
Sitio web	<a href="https://www.intervialchile.cl/">https://www.intervialchile.cl/</a>
Teléfono principal	56 2 2599 3500
Dirección oficina principal	Cerro El Plomo 5630, Piso 10, Las Condes, Región Metropolitana
Elaboración de contenidos	Gestión Social S.A.
Diseño	BAOBAB Diseño

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 102-1, 102-3, 102-4, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56]

Nuestro futuro está inspirado en la generación de valor sostenible. En la **primera Edición** de nuestro primer **Reporte Integrado** rendimos **homenaje a las especies endémicas** que habitan en los territorios que están presentes nuestras operaciones, como muestra de **nuestro compromiso** con el **impacto social y ambiental**, reflejado en la **Estrategia ISA2030**. Buscamos trascender más allá de nuestro negocio entregando un legado a las generaciones futuras y generando **Conexiones que inspiran**.

---



Memoria Integrada  
2019

*isa*  
INTERVIAL

# Índice General

## Carta del Presidente

06

## Estudio de Materialidad

Temas materiales 2019	14
Gestión de Riesgos	16

11

## Perfil de la Compañía

Descripción de la industria	26
Quiénes somos	27
Estructura de la propiedad	29

25

08

## Hitos del año

19

## Relación con Grupos de Interés

31

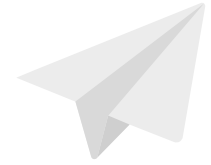
## Gobierno Corporativo

Organización	32
Buen Gobierno e Integridad	36

<b>Estrategia</b>		<b>Desarrollo y cuidado del talento</b>		<b>Anexos</b>	
Creación de valor sostenible	44	Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	70	Índice GRI	98
		Clima laboral	73		
		Liderazgo transformador y capacidad de influencia	75		
		Alianzas estratégicas para la transformación	78		
<b>43</b>		<b>67</b>		<b>97</b>	

<b>49</b>		<b>81</b>	
<b>Desempeño económico</b>		<b>Desempeño socioambiental</b>	
Solidez y crecimiento	50	Contribución proactiva a los desafíos ambientales	83
Excelencia en el cumplimiento de la actividad	54	Compromiso con el desarrollo socioeconómico	91
Seguridad vial	56	Fomento de la movilidad sostenible y seguridad vial	95
Trabajo con proveedores	58		
Anticipación e innovación	61		
Transformación digital	65		

# Carta del Gerente General



Eduardo Larrabe

## Estimados:

Con gran orgullo les presento la primera Memoria Integrada de ISA INTERVIAL, como muestra más de nuestro compromiso con nuestros grupos de interés.

Con gran orgullo les presento la primera Memoria Integrada de ISA INTERVIAL, como una muestra más de nuestro compromiso con nuestros grupos de interés.

Esta primera Memoria Integrada se alinea con nuestra Estrategia ISA2030, donde reafirmamos el compromiso de conectar ciudades y mejorar la calidad de vida de millones de personas. Reconocemos que somos parte de un todo y comprendemos que nuestros actos tienen impactos que tenemos que gestionar en el largo plazo para poder seguir creciendo y cumplir nuestro propósito.

Esta publicación es un ejercicio de confianza y transparencia de cara a nuestros grupos de interés y una herramienta para fortalecer un modelo de gestión con enfoque de triple impacto: impacto económico, social y ambiental. Durante el 2019, nuestro Directorio hizo especial énfasis en las temáticas asociadas a la sostenibilidad, orientando la convicción de lo que perseguimos como organización y el rol que queremos jugar en la sociedad.

En ISA INTERVIAL trabajamos para crear valor sostenible, anticipándonos a los nuevos retos y apostando por iniciativas que nos permitan trascender y generar un legado, soportándonos siempre en un comportamiento ético como base de todas nuestras decisiones.

En esa dirección, realizamos importantes avances como compañía en los cuatro pilares que conforman nuestra estrategia de negocios V.I.D.A (verde, innovación, desarrollo, articulación), los que podrán revisar en detalle en este documento.

Desde el punto de vista de nuestros objetivos estratégicos, el 2019 nos preparamos para las licitaciones que se desarrollarán en los próximos años. A esto se suma una gran noticia que tiene relación con la implementación del sistema free flow en el peaje Nueva Angostura de Ruta del Maipo, que sin duda es un aporte a la experiencia de nuestros usuarios; destacamos también los avances en las obras de seguridad normativa en el resto de nuestras concesiones.

No puedo dejar de mencionar la crisis sanitaria que estamos viviendo, y que nos ha permitido evidenciar que hoy más que nunca nuestro bienestar está ligado al de todos.

Palabras como sostenibilidad y adaptabilidad cobran más relevancia que nunca. Por lo mismo, en cuanto se inició la crisis sanitaria tomamos inmediatamente todas las medidas para salvaguardar protección e integridad de nuestros colaboradores y usuarios, como también acciones de apoyo y soporte hacia el resto de nuestros grupos de interés. Agradezco a todos los que permitieron canalizar y hacer realidad estas múltiples iniciativas.

También quiero destacar de manera especial a todos nuestros trabajadores que se han mantenido desarrollando sus funciones en terreno, motivados por asegurar la conectividad del país y lo que ello significa.

Somos conscientes de las múltiples consecuencias que esta pandemia traerá, pero a la vez nos sentimos optimistas de que una vez superada la crisis nuevas oportunidades surgirán para todos como sociedad.

En estos momentos, los invito a reafirmar la conciencia por el otro y unirnos como país.

Hoy más que nunca,  
Si todos somos uno  
Hay Conexión.

EDUARDO LARRABE  
GERENTE GENERAL  
Intervial Chile S.A.

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 102-1, 102-3, 102-4, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56]



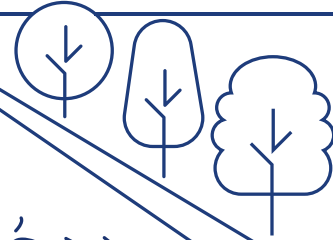
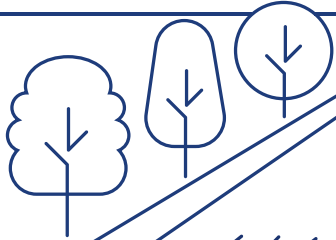
QUE EN CADA UNO DE NOSOTROS

ESTÁ EL CAMBIO

*que dejamos*



*para el mundo*



HAY CONEXIÓN

*isa*  
INTERVIAL

# Hitos 2019

## Ruta del Loa

Se logró el 100% de avance en la ingeniería de Ruta del Loa, tramo adjudicado el 2017 por parte del Ministerio de Obras Públicas, el cual consiste en la construcción de una nueva vía concesionada de 136 kilómetros entre las ciudades de Carmen Alto y Calama en la región de Antofagasta.



## Sello ProPyme

ISA INTERVIAL y sus Sociedades Concesionarias fueron reconocidas una vez más con el Sello ProPyme entregado por el Ministerio de Economía. Lo anterior, reconoce la buena gestión de pago a proveedores y contratistas en un plazo máximo de 30 días. Esta medida busca contribuir al desarrollo de los aliados estratégicos de ISA INTERVIAL.

## Diplomado de Seguridad Vial

A partir del compromiso con la seguridad vial, se graduó la primera generación del diplomado online en Seguridad Vial impulsado en conjunto con la Universidad Mayor. El programa aborda temáticas para promover la buena actitud al volante, el conocimiento de normativas asociadas y la capacidad de identificar variables e impactos en la conducción.



## Seguridad normativa

Se mantuvieron los avances comprometidos, tanto en tiempo como en forma, con respecto a la construcción de obras de seguridad normativa.

## Alianza CONASET

Se firmó una alianza con la Comisión nacional de Seguridad de Tránsito para desarrollar campañas y capacitaciones asociadas a una mirada integral de los siniestros viales.





### Encuesta de Reputación

ISA INTERVIAL concretó una nueva Encuesta de Reputación, alcanzando un resultado de 4,26 en escala de 1 a 5, en cuanto a la valoración general de sus grupos de interés.



### Encuentro de Proveedores

Se efectuó el “VI Encuentro Anual con Proveedores”, en la ciudad de Villarrica, Región de La Araucanía. Dicha instancia permitió a los proveedores de ISA INTERVIAL expresar sus inquietudes con el objeto de fortalecer las relaciones y mejorar los procesos de contratación futuros.

### Sello Huella Chile Medición Huella de Carbono

ISA INTERVIAL obtuvo el sello “Cuantificación Gases de Efecto Invernadero” por parte del programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente, acreditando la segunda medición de la huella de carbono por parte de la compañía.



### Free Flow

Se implementó el sistema de telepeaje free flow en Nueva Angostura, permitiendo a los usuarios una mejor experiencia de viaje y un ahorro en los tiempos de traslado. Como resultado de la gestión del proyecto, se logró cumplir con los plazos establecidos por el MOP para su puesta en marcha, aportando a su vez, al programa del Gobierno “Chile Sin Barreras”.





# Estudio De Materialidad



Con el fin de evaluar y definir las temáticas más relevantes para la gestión de la sostenibilidad en ISA INTERVIAL, se trabajó un estudio de reputación y materialidad para conocer las expectativas y percepciones de los públicos más relevantes para la compañía, así como las claves de la construcción y destrucción de la confianza con ellos. Además, con el fin de indagar sobre los hitos del año y las principales percepciones de la plana ejecutiva.

A partir de este levantamiento de información se construyó la matriz de temas materiales 2019. Éstos, dan cuenta de los impactos generados y entregan luces de riesgos y oportunidades.



306 consultas

(Estado, proveedores, medios de comunicación, gremios, clientes, ONG's, academia).



32 entrevistas en profundidad.

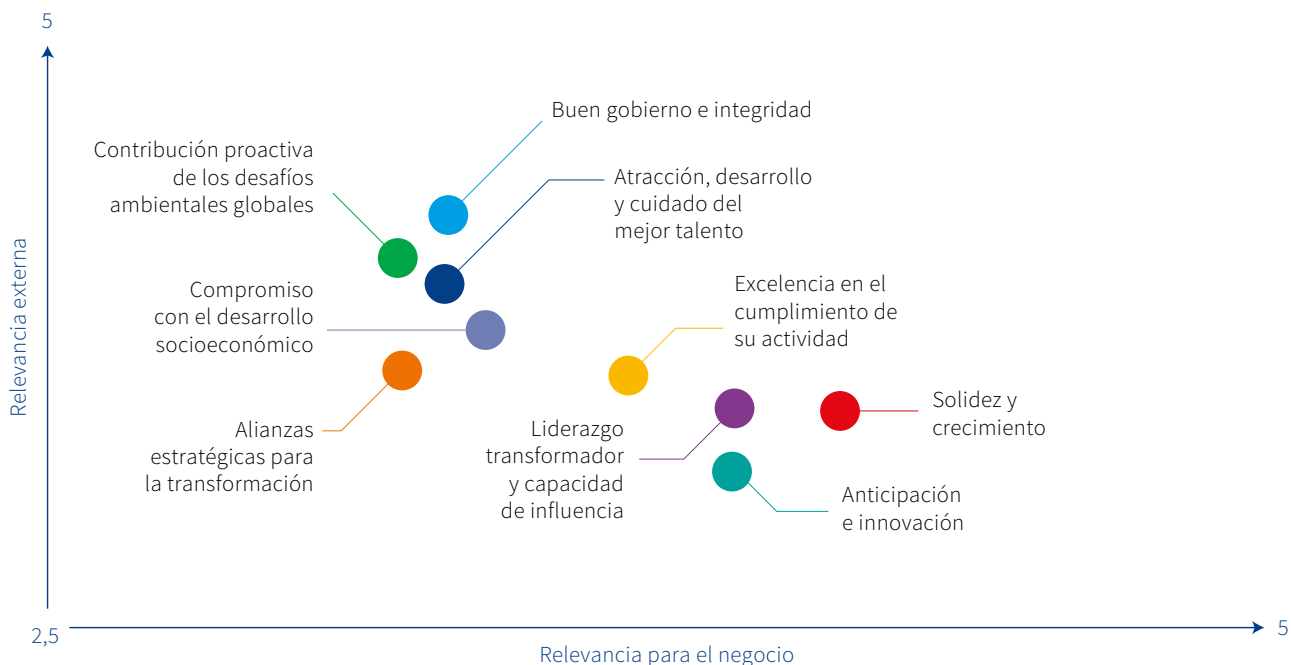


5 sesiones de debate (focus groups).



269 consultas online a trabajadores de la empresa.

La ubicación de cada asunto en la matriz, según su valoración en cada eje, permite identificar los temas de mayor importancia tanto para la empresa como para los grupos de interés y verificar, además, el grado de ajuste entre las expectativas externas y la importancia interna de dichos asuntos.



**Aquellas dimensiones con mayor relevancia son solidez y crecimiento, liderazgo transformador y capacidad de influencia, y anticipación e innovación.** Alianzas estratégicas para la transformación se encuentra en la base como la dimensión de menor relevancia en comparación con los demás.

# Temas Materiales 2019<sup>1</sup>

TEMA MATERIAL	IMPACTO		ODS	
	INTERNO	EXTERNO		
Buen gobierno e integridad	✓	✓		
Solidez y crecimiento	✓	✓		
Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	✓	✓		
Contribución proactiva a los desafíos ambientales globales	✓	✓		
Liderazgo transformador y capacidad de influencia	✓	✓		
Excelencia en el cumplimiento de su actividad	✓	✓		
Compromiso con el desarrollo socioeconómico	✓	✓		
Anticipación e innovación	✓	✓		
Alianzas estratégicas para la transformación	✓	✓		

NOTA: El enfoque de gestión de cada tema se encuentra detallado en la sección donde cada uno es desarrollado.

1) Los temas o aspectos materiales, de acuerdo con la definición metodológica del Global Reporting Initiative (GRI), son aquellos que tienen alta relevancia en una organización; ya sea porque evidencian los efectos económicos, ambientales y sociales de la misma, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

# Comprometidos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

El 25 de septiembre del año 2015 los líderes mundiales agrupados en la Organización de Naciones Unidas (ONU) definieron 17 objetivos que buscan aportar al Desarrollo Sostenible (ODS) del mundo en los próximos 15 años. De los ODS se desprenden 169 metas, que tienen como finalidad que tanto el Estado, como las empresas y cada ciudadano sean promotores del desarrollo sostenible. El 2017, Chile firmó la Declaración de Santiago, haciéndose parte de este desafío e interpellando a las empresas a contribuir desde aquellos focos que se relacionen con su negocio.

ISA INTERVIAL busca ser un actor relevante en el desarrollo económico y socioambiental aportando en aquellos objetivos que se vinculen de manera más directa con su quehacer como empresa.

En esta Memoria Integrada se resaltan en cada uno de los temas materiales los objetivos que se están apoyando con su símbolo específico.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- |   |  |
|---|--|
| 1 Fin de la pobreza                       | 10 Reducción de las desigualdades        |
| 2 Hambre cero                             | 11 Ciudades y comunidades sostenibles    |
| 3 Salud y bienestar                       | 12 Producción y consumo responsables     |
| 4 Educación de calidad                    | 13 Acción por el clima                   |
| 5 Igualdad de género                      | 14 Vida submarina                        |
| 6 Agua limpia y saneamiento               | 15 Vida de ecosistemas terrestres        |
| 7 Energía asequible y no contaminante     | 16 Paz, justicia e instituciones sólidas |
| 8 Trabajo decente y crecimiento económico | 17 Alianzas para lograr los objetivos    |
| 9 Industria, innovación e infraestructura |  |



# Gestión de Riesgos

Con el fin de preservar la integridad de los recursos empresariales y la generación de valor sostenible, ISA INTERVIAL cuenta con una activa gestión de riesgos.

ISA INTERVIAL realiza sistemáticamente **la identificación, análisis, evaluación, monitoreo y comunicación de los riesgos** a los cuales se encuentra expuesta, con el fin de minimizar los impactos sobre el recurso financiero y reputacional.

## Riesgos

- AM** Ambiental
- MC** Mercado, competencia, fusiones y adquisiciones
- FL** Mercado, liquidez y crédito
- JR** Jurídico y regulatorio
- O** Otros

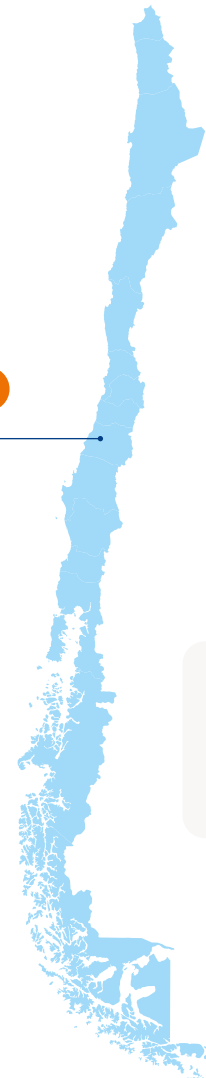
## Riesgo emergentes:

- TI** Tecnología de la información
- PO** Político

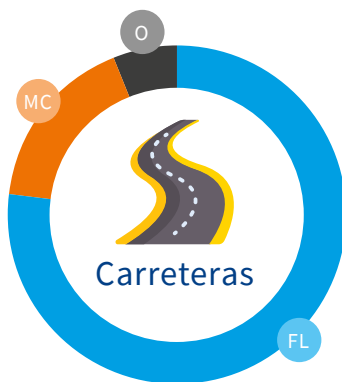
Estos riesgos corresponden a riesgos emergentes en ISA INTERVIAL y responden a las nuevas tendencias y contextos a nivel global y país.

## Chile

- AM**
- MC**
- JR**



Criterios de priorización para el recurso financiero (USD millones)



77% Mercado, liquidez y crédito

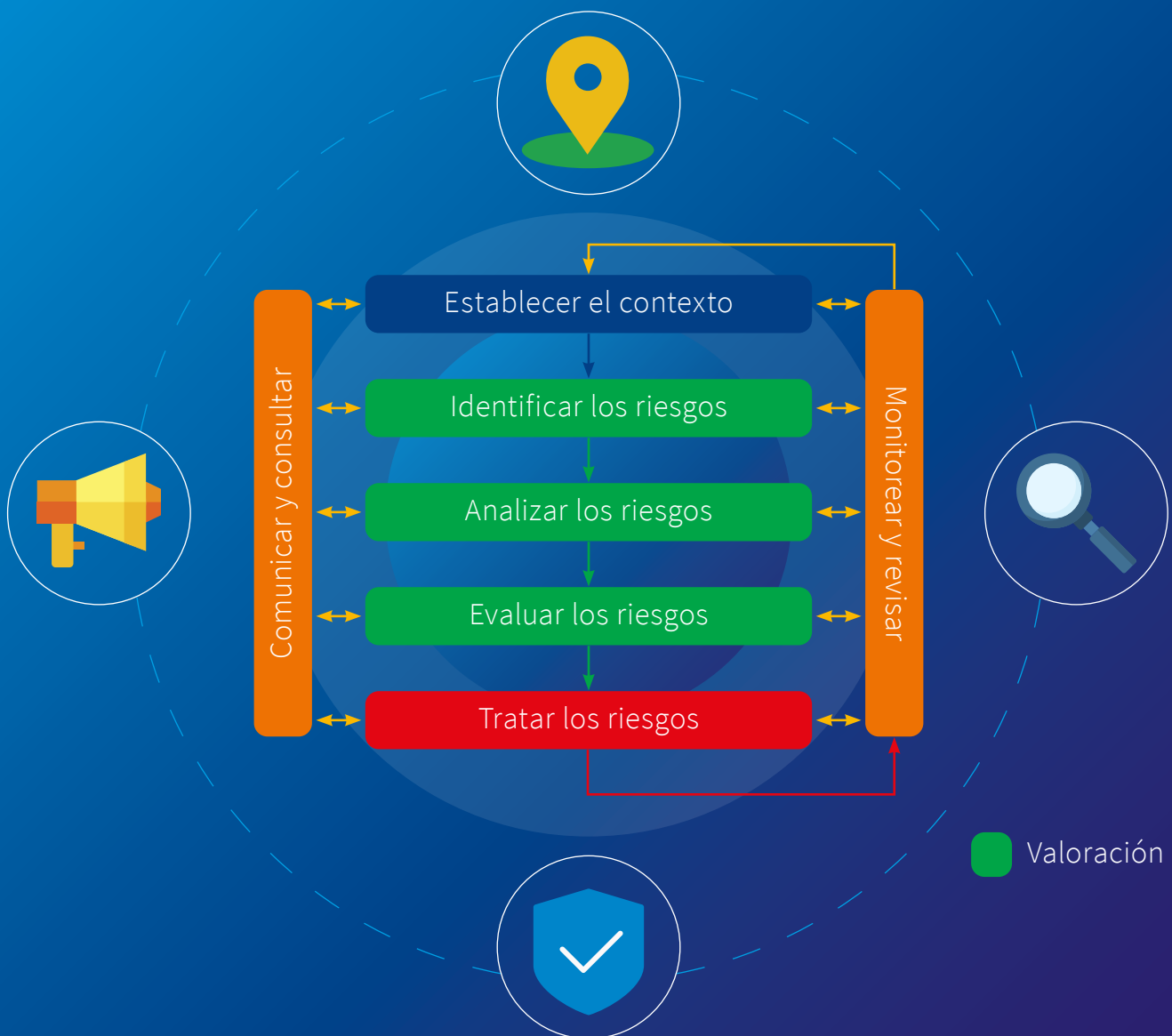
17% Mercado, competencia, fusiones y adquisiciones

6% Otros

Indicadores presentes en esta sección  
[GRI: 102-15]



La metodología aplicada por ISA INTERVIAL en la gestión integral de riesgos se basa en la Norma ISO 31000, en la cual se pueden identificar las siguientes etapas:







# Relación con grupos de interés



Los grupos de interés son el conjunto de personas, organizaciones e instituciones con quienes se construyen y comparten intereses comunes. Se seleccionan en base a criterios de visibilidad, legitimidad y su capacidad de impactar significativamente a la sociedad y la operación.

En la Estrategia ISA2030, se establece el compromiso de desarrollar, consolidar y fomentar mecanismos de relacionamiento y compromiso con los grupos de interés.



## Compromisos:



**Fortalecer** las relaciones basadas en la confianza y la legitimidad.



**Contribuir** al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.



**Promover** relaciones éticas, transparentes, constructivas y respetuosas de los Derechos Humanos.



**Suministrar** oportunamente información de interés público.



**Generar** canales de comunicación que provean información y aseguren espacios de diálogo.

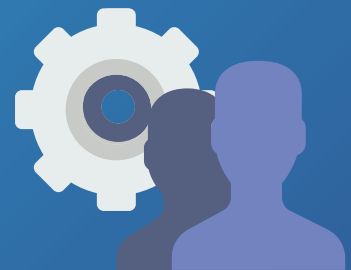
Indicadores presentes en esta sección  
[GRI: 102-40, 102-42, 102-43]

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	INTERÉS
Accionistas e inversionistas	Creer con rentabilidad, mantener prácticas de buen gobierno y asegurar la sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto económico</li> <li>• Crecimiento rentable y sostenible</li> <li>• Generación de valor</li> <li>• Información relevante, oportuna y transparente</li> <li>• Prácticas de gobierno corporativo</li> </ul>
Trabajadores	Atraer, desarrollar y retener el talento humano, en un marco de relaciones de trabajo claras, respetuosas, equitativas y justas que generen un ambiente de confianza y desarrollo integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y desarrollo</li> <li>• Bienestar, satisfacción y reconocimiento</li> <li>• Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y condiciones de trabajo</li> <li>• Beneficios para el trabajador y su familia</li> </ul>
Proveedores	Brindar un trato transparente y equitativo, fundamentado en criterios de eficiencia y competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de proveedores</li> <li>• Relaciones contractuales sostenibles</li> <li>• Oportunidad de crecimiento y desarrollo</li> <li>• Pago oportuno</li> <li>• Promoción y exigencia de prácticas de Salud y Seguridad en el trabajo</li> </ul>
Estado	Respetar y promover el Estado de Derecho, y contribuir a la construcción de un entorno favorable a la prestación de los servicios promoviendo la transparencia y las reglas claras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión regulatoria</li> <li>• Gestión de permisos y licencias ambientales</li> <li>• Cumplimiento/Transparencia</li> <li>• Pago de impuestos</li> <li>• Prestación de servicios públicos</li> </ul>
Comunidad	Realizar una gestión social integral y vincularse como un actor relevante en la construcción de un entorno favorable para el desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión social</li> <li>• Promoción de la biodiversidad</li> <li>• Inversiones en infraestructura</li> <li>• Gestión para el desarrollo</li> </ul>
Usuarios	Prestar servicios con excelencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Seguridad</li> </ul>

Con el fin de mantener la cercanía, escucha y diálogo con los grupos de interés, se cuenta con una serie de mecanismos de relación.

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO	RESPUESTA ESTRATÉGICA
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral y medición de liderazgo.</li> <li>Encuesta de medición del riesgo psicosocial</li> <li>Gestión del desempeño de medios internos</li> <li>Boletines, carteleras, correo electrónico</li> <li>Comités paritarios de salud ocupacional y comités de convivencia</li> <li>Mecanismos de reclamación: línea ética y correo</li> <li>Procesos de negociación colectiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de entrenamiento</li> <li>Planes de salud</li> <li>Programa de liderazgo</li> <li>Condiciones laborales competitivas</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentro anual</li> <li>Sitio Web</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas de aprovisionamiento responsable</li> <li>Gestión de la ética</li> </ul>
Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios de participación y de promoción de políticas públicas</li> <li>Espacios de participación gremial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y prestación de infraestructura pública de calidad</li> </ul>
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de satisfacción</li> <li>Canales de atención al usuario:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Presenciales</li> <li>Digitales (Twitter, sitio web, whatsapp)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación permanente</li> <li>Satisfacción del cliente/usuario</li> <li>Seguridad vial</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas</li> <li>Actividades/talleres en terreno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad Vial</li> <li>Emprendimiento local</li> </ul>

Como hitos del año 2019, se puede mencionar distintas instancias de diálogo y escucha. La primera consiste en el Encuentro Anual de Proveedores, donde se congregó a más de 80 proveedores estratégicos con el propósito de escuchar y transferir conocimiento. La segunda, fue la Encuesta de Reputación y Materialidad donde se tuvo instancias de diálogo con todos los grupos de interés.



De estos espacios de diálogo y colaboración se identificaron preocupaciones relacionadas con los temas ambientales y sociales, los cuales se han materializado en el desarrollo de proyectos de la **Estrategia ISA2030**.







# Perfil de la Compañía



# Descripción de la industria

ISA INTERVIAL opera dentro del Sistema de Concesiones del Gobierno de Chile, creado a partir de la Ley de Concesiones promulgada el año 1996, la cual faculta y promueve la integración de capitales privados para el desarrollo de obras de infraestructura pública que son entregadas por el Estado en forma de concesión. Lo anterior, ha permitido un fuerte desarrollo no solo en cuanto a carreteras y obras viales, sino también en otras áreas como la salud (a través de hospitales y centros de atención), transporte (a través de tranvías, teleféricos, puertos y aeropuertos) y otros. Tras su aplicación, este modelo ha materializado obras a nivel nacional por más de US\$ 15.000 MM.

Este Sistema desarrolla sus funciones bajo la supervisión del Ministerio de Obras Públicas a través de la Dirección General de Concesiones, encargando al sector privado los procesos de inversión, explotación y mantención de infraestructura a partir de ciertos estándares específicos, a cambio del cobro directo de tarifas a los usuarios o la activación de subsidios. Por su parte, la

misión de la Dirección consiste en “proveer, resguardar y mejorar las obras y servicios de infraestructura pública, dentro del marco de la asociación público-privada. De esta manera, la institución impulsa el desarrollo económico, social, cultural, sustentable y equitativo del país, promoviendo la integración territorial para una mejor calidad de vida”.

Además del Ministerio de Obras Públicas, otros actores relevantes de esta industria incluyen a la Asociación Gremial de Concesionarios de Obras de Infraestructura Pública, COPSA A.G.

En este contexto, durante 2019 no se registraron cambios significativos de mercados, competencia ni participación relativa, respecto a los años anteriores.

A grandes rasgos, el proceso de concesiones funciona considerando las siguientes etapas:



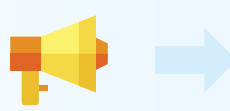
## Declaración de un proyecto

- Se establecen relaciones entre el Estado e inversionistas privados para evaluar proyectos viables y que aseguren una rentabilidad social.



## Estudio y diseño

- Cada proyecto es objeto de estudios que involucran a equipos de Obras públicas y Hacienda, incluyendo: prefactibilidad, estudio del negocio, elaboración de prospecto, precalificación y construcción de bases de licitación.



## Licitación y adjudicación

- Se realiza el llamado a licitación pública a través del Diario Oficial.
- Se reciben, estudian y evalúan las ofertas en su mérito técnico y económico.
- Se adjudica la concesión al privado seleccionado de acuerdo a las bases.



## Construcción y explotación

- La empresa seleccionada procede a la constitución de la Sociedad Concesionaria, realizando luego la construcción de obras.
- Comienza la fase de explotación del servicio.

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-10, 102-12]

# Quiénes somos

ISA INTERVIAL busca desarrollar capacidades de conexión con excelencia, liderazgo y servicio con todos sus grupos de interés.

ISA INTERVIAL es la mayor operadora de concesiones de carreteras interurbanas en el país, a lo largo de 907 kms de la Ruta 5 Sur, conectando a millones de personas a través de sus cinco Sociedades Concesionarias entre Santiago y Río Bueno. Pronto se iniciará la construcción de Ruta del Loa, carretera de 136 km que unirá Carmen Alto y Calama en el norte de Chile.

Desde el 2010, la compañía es parte de Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P (ISA), grupo empresarial multilatinio, con más de 50 años de experiencia y trayectoria, que opera en los negocios de Energía Eléctrica, Vías, y Telecomunicaciones y TIC, que aporta a la calidad de vida de millones de personas en Colombia, Brasil, Chile, Perú, Bolivia, Argentina y Centroamérica a través del trabajo de sus cerca de 4 mil empleados en 43 filiales y subsidiarias (58 en total sumando empresas con control compartido y otras inversiones).

El Grupo desarrolla sus negocios basado en la excelencia técnica, la prestación eficiente de sus servicios y en la creación de valor sostenible para sus grupos de interés y la sociedad en general, con énfasis en la innovación, la transformación digital y en las mejores prácticas de gobierno corporativo y ética.

ISA y sus empresas están comprometidas con la mitigación y adaptación al cambio climático, el uso racional de los recursos, el desarrollo de programas que generen impacto positivo en el medioambiente, el desarrollo integral de las comunidades donde opera, y la calidad, confiabilidad y disponibilidad de los servicios que presta.

En ISA INTERVIAL se trasciende el acto físico de conectar un punto con otro, para conectar personas, haciendo de cada conexión un acto inspirador.



151 Millones de vehículos en tránsito



907 KM en operación Santiago - Río Bueno



136 KM en construcción Ruta del Loa



11 Peajes troncales



84 Peajes laterales



18 Áreas de servicio



Colombia

- ISA Colombia

Chile

- ISA INTERVIAL
- Ruta del Maipo
- Ruta del Maule
- Ruta del Bosque
- Ruta de los Ríos
- Ruta de la Araucanía
- Ruta del Loa

## Infraestructura vial

EN OPERACIÓN	TRAMO	KM	PEAJES TRONCALES	PEAJES LATERALES	ÁREAS DE SERVICIO
Ruta del Maipo	Santiago - Talca	237	3	39	4
Ruta del Maule	Talca - Chillán	193	2	16	4
Ruta del Bosque	Chillán - Collipulli	161	2	16	3
Ruta de la Araucanía	Collipulli - Temuco	144	2	8	3
Ruta de los Ríos	Temuco - Río Bueno	171,7	2	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>Santiago - Río Bueno</b>	<b>907</b>	<b>11</b>	<b>84</b>	<b>18</b>

EN CONSTRUCCIÓN*	TRAMO	KM	PEAJES TRONCALES	PEAJES LATERALES	ÁREAS DE SERVICIO
Ruta del Loa	Carmen Alto - Calama	136	1	0	1

\* Inicio de construcción 17 agosto 2020.

El Grupo ISA es miembro de:

MEMBER OF  
**Dow Jones**  
**Sustainability Indices**  
 In Collaboration with RobecoSAM



Sello de calidad de la Bolsa de  
 Valores de Colombia

# Estructura de la propiedad

ISA INTERVIAL es una sociedad anónima cerrada, constituida según escritura pública con fecha del 09 de noviembre de 1994.

Las sociedades filiales que componen nuestra organización son:

NOMBRE EMPRESA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A	100%
Ruta del Maule Sociedad Concesionaria S.A	100%
Ruta del Bosque Sociedad Concesionaria S.A	100%
Ruta La Araucanía Sociedad Concesionaria S.A	100%
Ruta de Los Ríos Sociedad Concesionaria S.A	74,9%
Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A	100%
ISA Inversiones Toltén Limitada	100%
ISA Inversiones Costera Chile S.P.A	100%

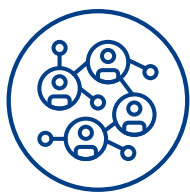
Actualmente las participaciones en Intervial Chile S.A. están distribuidas de la siguiente forma:

ACCIONISTAS	Nº ACCIONES	%
ISA Inversiones Chile Ltda.	5.499	54,9900
ISA Inversiones Maule Ltda.	4.500	45,0000
Internexa S.A.	1	0,0100
Total	10.000	100

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 102-5]



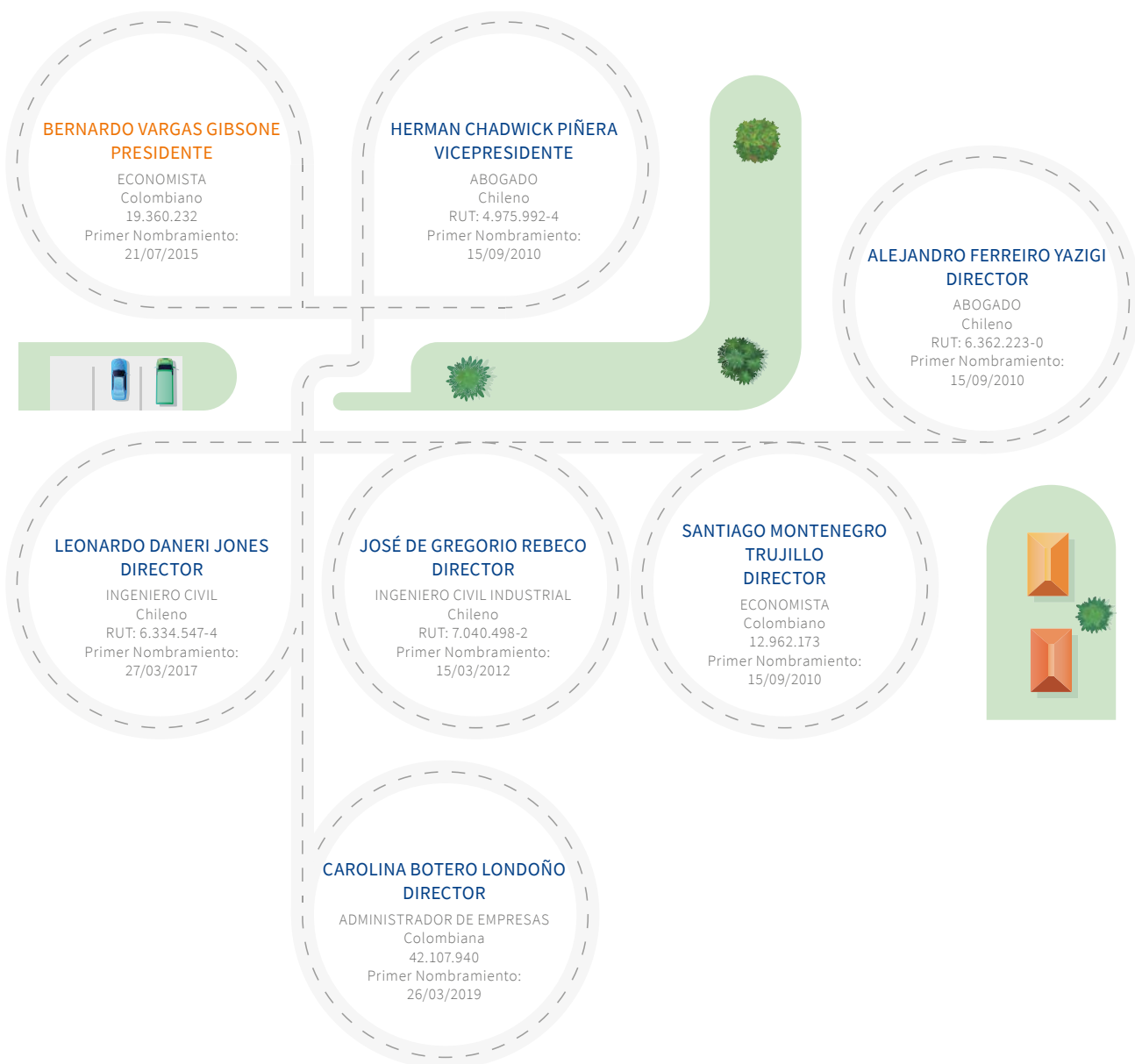


# Gobierno Corporativo



# Organización

El principal órgano del Gobierno Corporativo corresponde al Directorio, compuesto por siete miembros de acuerdo con lo establecido en la Junta Extraordinaria de Accionistas llevada a cabo el 26 de marzo de 2019. Tiene una vigencia de tres años y está integrado por:



Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 102-16, 102-18, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 405-1]



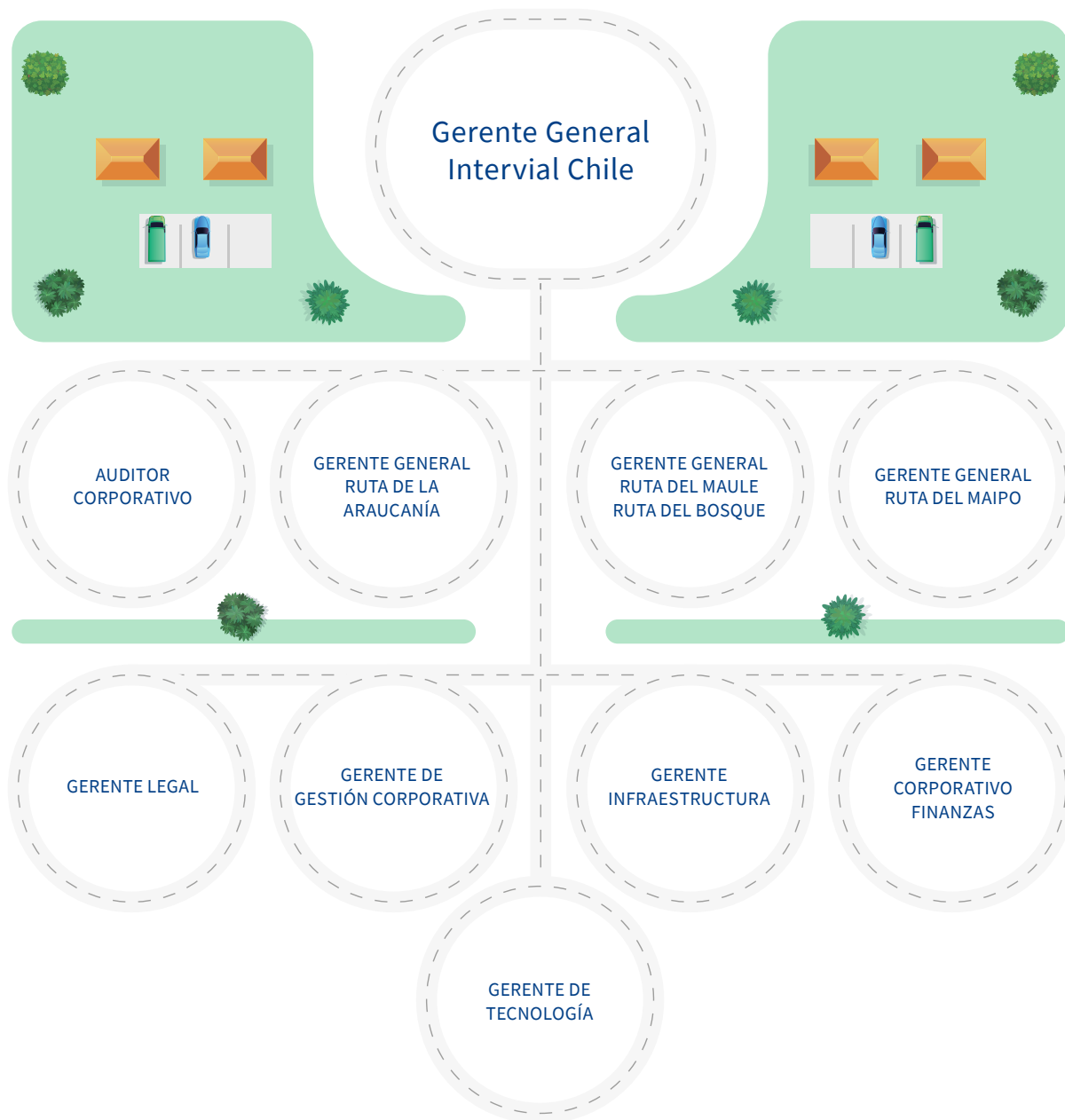
De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, la remuneración del Directorio es fijada anualmente en la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad. Los valores pagados a los directores se señalan a continuación.



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	PAGOS (M\$)
Bernardo Vargas Gibsone	Remuneración	45.623
Leonardo Daneri Jones	Remuneración	32.799
José De Gregorio Rebeco	Remuneración	32.796
Santiago Montenegro Trujillo	Remuneración	45.620
Alejandro Ferreiro Yazigi	Remuneración y servicios profesionales	42.235
Carolina Botero Londoño	Remuneración	34.895

La administración se organiza de la siguiente forma, considerando una plana total de 10 gerentes.

### Organigrama



NOMBRE	CARGO
Eduardo Larrabe Lucero	Gerente General
Sandra García Silva	Auditora Corporativa
José Ricardo González Concha	Gerente General Ruta de la Araucanía y Ríos
Mario Ballerini Figueroa	Gerente General Ruta del Maule y Bosque
Miguel Carrasco Rodríguez	Gerente General Ruta del Maipo
Francisco Javier Vargas Tonkin	Gerente Legal
Diana Posada Zapata	Gerente de Gestión Corporativa
Carlos Fuenzalida Inostroza	Gerente de Infraestructura
Andrés Contreras Herrera	Gerente Corporativo de Finanzas
Juan Bernardo Arenas Mejía	Gerente de Tecnología



Durante 2019, las remuneraciones e incentivos del nivel ejecutivo alcanzaron la suma bruta de **\$1.439.807.823**, Suma que incluye bonos variables por \$585.875.299.

### Diversidad de la administración

Número de personas por género y nacionalidad



# Buen Gobierno e Integridad

Enfoque de Gestión

## Descripción tema:

La temática buen gobierno e integridad, abarca:

- Independencia respecto a entes gubernamentales y terceros.
- Comportamiento ético, íntegro y transparente.
- Estructura organizacional que se anticipa y responde a los retos de la estrategia (independencia de los órganos de gobierno, funciones bien asignadas).
- Alineación y equilibrio entre las filiales y la matriz.
- Idoneidad y capacidad de los directivos para la toma de decisiones.
- Diversidad en la estructura de gobierno.

## ¿Por qué es relevante?

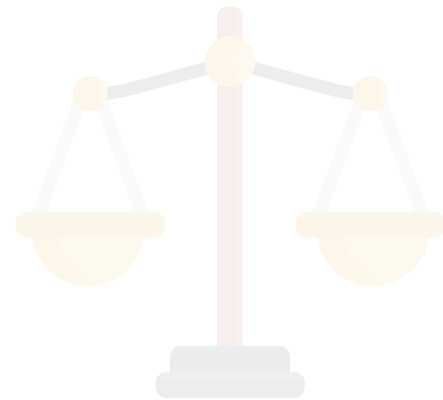
Se comprende la importancia de contar con una institucionalidad sólida que vele por la transparencia y ética dentro del quehacer de la compañía. Un gobierno corporativo robusto, basado en la ética y la transparencia es clave para mantener la confianza de nuestros inversionistas y todos los grupos de interés.

El rol de empresa privada en estrecha relación con el Estado implica mantener altos estándares de probidad y de gestionar atentamente los riesgos asociados a la operación.

## ¿Cómo se gestiona?

La principal herramienta para promover el comportamiento ético en los trabajadores, directores, ejecutivos y proveedores es el Código de Ética y Conducta. En este documento se explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con nuestros grupos de interés, así como conflictos de interés, manejo y uso de información y no discriminación.

Adicionalmente ISA INTERVIAL cuenta con un Modelo de Integridad Corporativa y Ética bajo la Ley 20.393, el cual se encuentra certificado por la empresa PRELAFIT COMPLIANCE



## Riesgo asociado

No abordar este riesgo tiene implicancias en la reputación de la compañía, así como también en la seguridad que brinde al mercado en torno a su gestión corporativa y sus principales ejecutivos.

## Desafíos

- ❖ Integración de temas ambientales en la gestión corporativa del riesgo y oportunidades derivadas de estas dimensiones.





ISA INTERVIAL trabaja para disponer de órganos de gobierno que aseguren la transparencia e independencia de la compañía y velen por la creación de valor sostenible. De esta forma, a través de diversos mecanismos y una sólida estructura organizacional ha avanzado para convertirse en un referente ético, de buen gobierno y no tolerante ante la corrupción.

**En cada decisión que se toma, la ética está presente como un criterio no negociable.**

ISA INTERVIAL ha hecho un trabajo persistente y profundo para identificar los riesgos asociados a su operación. Para ello, cuenta con un Modelo de Integridad Corporativa, un Código de Ética, una Política de Gestión Integral de Riesgos y otras herramientas para formalizar la prevención de conductas reñidas con la ética o asociada a delitos tipificados en la ley de Ley 20.393. Para cultivar una cultura ética, la

compañía entrega capacidades y herramientas a sus trabajadores directos y contratistas. Lo anterior, a través de capacitaciones permanentes con ejercicios lúdicos para asegurar la comprensión del proceso completo desde que se ingresa una denuncia a través de su canal de denuncia, hasta la deliberación en el Comité de Ética. Además, a medida que se van elaborando nuevos protocolos, la visión de los trabajadores es incorporada, a través del proceso de construcción colectiva. Para asegurar la comunicación transparente, anualmente se informa la cantidad de casos recibidos y su naturaleza asegurando el anonimato de las personas involucradas.

El Comité de Ética está conformado por el Gerente General, la Gerencia de Gestión Corporativa, la Gerencia Legal, Gerencia de Auditoría, un representante de los trabajadores y se suma la Gerencia de Finanzas para los casos asociados a corrupción o fraude.

# Principales acciones 2019



## Tienda ETHOS

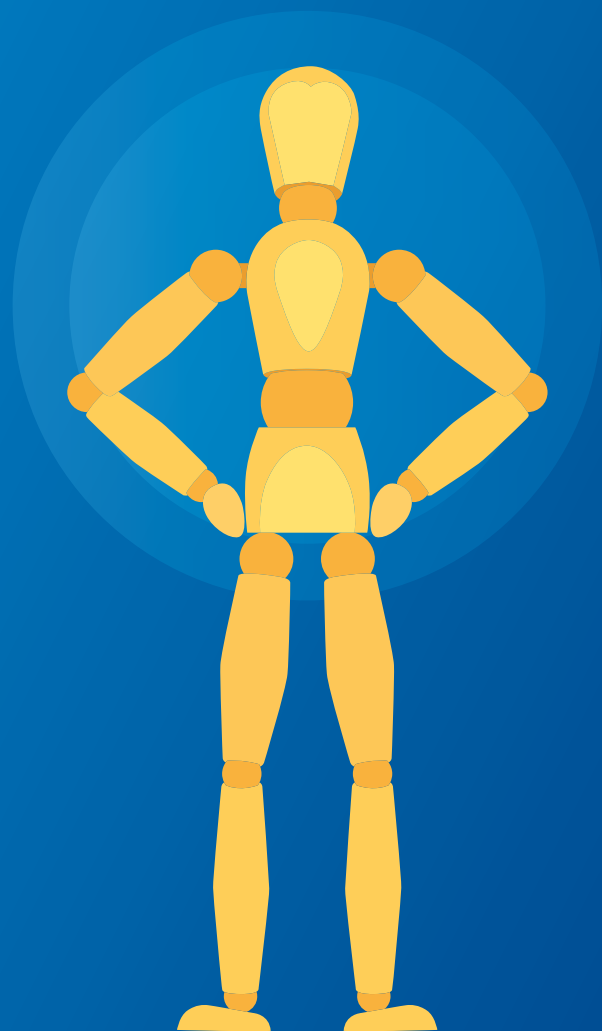
Experimento social basando en la instalación de una tienda de alimentos orgánicos y saludables desarrollados por pequeños empresarios, que buscó aplicar prácticas de auto servicio y gestión de pagos.

La tienda Ethos estuvo en las oficinas por un año, espacio de tiempo donde se realizaron encuentros para reflexionar alrededor de la confianza y el comportamiento personal cuando nos encontramos ante una gestión de compra directa, sin personas presentes observando. Durante el periodo de funcionamiento la tienda Ethos no presentó irregularidades de ningún tipo en sus cuentas. El resultado fue de un 100% de confianza y ese mismo fue el comportamiento de todos los trabajadores de ISA INTERVIAL.

La gestión y logística de la tienda fue compartida por varias áreas de la organización, varios se ofrecieron y colaboraron no solo con el consumo, como también para surtirla y hacer los arqueos de caja.

## Publicación de la Guía de Relacionamiento con Autoridades

Firma de declaración de conflicto de interés para miembros del Directorio, Gerentes, Ejecutivos y proveedores estratégicos; con una exhaustiva declaración de patrimonio para evitar posibles negociaciones incompatibles.



100 %  
de trabajadores y miembros del  
órgano de gobierno **capacitados** y  
formados en ética y cumplimiento.



Capacitación al Directorio  
sobre nuevos delitos  
**Ley 20.393**

100%  
de **contratos de trabajo ajustados** según  
los nuevos delitos de la Ley 20.393



15  
denuncias  
recibidas

14  
casos cerrados  
con éxito



6  
casos de  
fraude

0  
casos de  
corrupción



4 casos de  
acoso laboral



Visitas en el

100%

de los peajes de las  
cinco rutas

3

casos de condiciones  
laborales inadecuadas

7

operaciones identificadas  
con riesgos asociados  
a corrupción



## Actualización 2019

### Modelo de Integridad Corporativa & Ética

---

#### ▶ Entrenamiento

- ✔ Compromiso ético con proveedores.
- ✔ Capacitación nuevos delitos, libre competencia, colusión e interlocking - Gerencias y Subgerencias.
- ✔ Capacitación en ruta respecto a nuevos delitos, riesgos y protocolos de prevención.
- ✔ Charla de derechos fundamentales, género, diversidad e inclusión a plana gerencial.

#### ▶ Ética

- ✔ Integración con el programa de Ética Empresarial y Compliance de ISA.
- ✔ Tienda Ethos.
- ✔ Charla Somos Ethos con el presidente del grupo.







## ▶ Protocolo de intervención

- ✔ Actualización del reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- ✔ Actualización de contratos de trabajadores y proveedores, incorporando los nuevos 5 delitos.
- ✔ Ajustes al gobierno corporativo en procedimientos específicos.
- ✔ Declaración de conflicto de interés para proveedores, trabajadores y gerentes.
- ✔ Protocolos de actuación de proveedores que participan del mantenimiento y construcción de infraestructura (delito de contaminación de aguas).
- ✔ Evaluación de conflicto de interés entre proveedores.
- ✔ Evaluación PEP.

## ▶ Riesgos

- ✔ Actualización del reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- ✔ Actualización de contratos de trabajadores y proveedores, incorporando los nuevos 5 delitos.
- ✔ Ajustes al gobierno corporativo en procedimientos específicos.
- ✔ Declaración de conflicto de interés para proveedores, trabajadores y gerentes.
- ✔ Protocolos de actuación de proveedores que participan del mantenimiento y construcción de infraestructura (delito de contaminación de aguas).
- ✔ Evaluación de conflicto de interés entre proveedores.
- ✔ Evaluación PEP.





# Estrategia



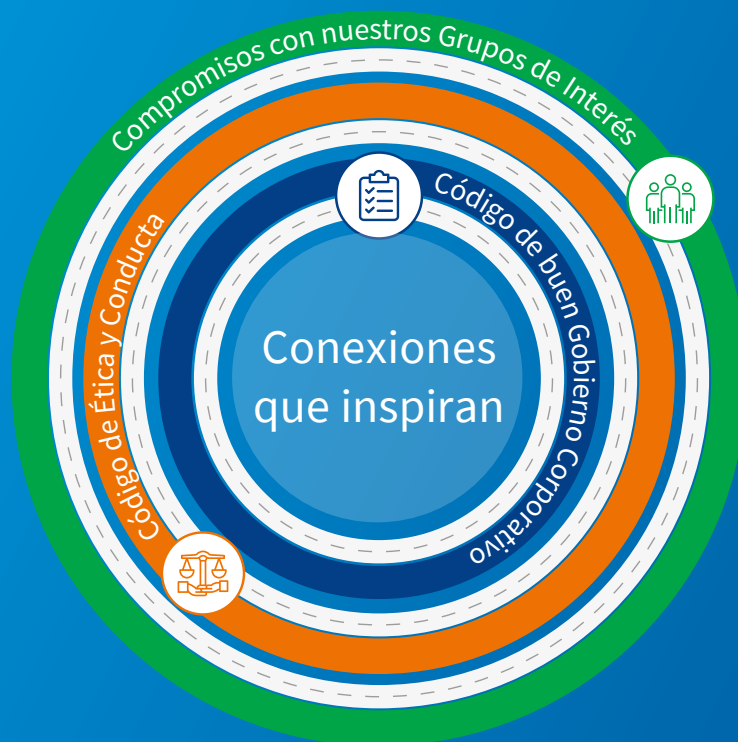
# Creación de valor sostenible



Estrategia ISA2030, nuestro futuro inspirado por el valor sostenible.



ISA INTERVIAL dio la bienvenida el 2018 a su nueva estrategia de cara al 2030. Esta estrategia, inspirada en la creación de valor sostenible, busca enfrentar los desafíos que impone el futuro, trascender y dejar un legado a las futuras generaciones. El 2019 la organización estableció propósitos y metas con el fin de mantener su vigencia corporativa.



Las empresas de ISA se reconocen como **actores clave en el desarrollo y progreso de la sociedad**, trascendiendo lo obligatorio y creando un legado para las futuras generaciones.

Como parte de nuestra estrategia ISA2030 y de acuerdo a lo suscrito por el Gobierno de Chile, ISA INTERVIAL contempla su operación considerando el Principio de Precaución de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones Unidas.

Indicadores presentes en esta sección  
[GRI: 102-11, 102-16]

Entre los principales logros de la estrategia se encuentra el inicio de la construcción de **Ruta del Loa el 17 de agosto del 2020**. Este hito se encuentra vinculado a las metas de crecimiento que forman parte de la Estrategia ISA2030.

## Crecimiento con valor sostenible

La apuesta de futuro es generar valor en el tiempo no sólo para los accionistas sino para la sociedad y el planeta, y asegurar la continuidad o longevidad de ISA.



## Vías

### Desarrollo de plataforma:

Alianzas para crecimiento  
Fortalecimiento de capacidades existentes  
Proyectos rentables  
Crecimiento en nuevas geografías

### Excelencia en:

Extructuración, construcción, O&M



## Pilares transversales

### V Verde

Minimizar los impactos ambientales del negocio y promover iniciativas que generen impacto ambiental positivo.

### I Innovación

Aprovechar las oportunidades de negocio derivadas de la evolución tecnológica y las tendencias.

### D Desarrollo

Construir capacidades y líderes para afrontar los retos del negocio.

Promover el desarrollo del territorio y del ecosistema de emprendimiento.

### A Articulación

Sellar alianzas estratégicas para el logro de los objetivos.



## Misión:

Generar conexiones que inspiren en el entorno y grupos de interés.



## Visión:

Creación de valor sostenible, cumpliendo con los objetivos la Estrategia ISA2030.

Los objetivos estratégicos al 2030, se resumen a través del acrónimo **V.I.D.A.** (verde, innovación, desarrollo y articulación):

## V Verde



- Minimizar impactos ambientales en las operaciones.
- Promover iniciativas que generen impacto ambiental positivo.

## D Desarrollo



- Integrar la digitalización como palanca clave para habilitar la excelencia competitiva en los negocios.
- Accionar iniciativas de impacto social positivo.
- Desarrollar líderes que afrontan retos adaptativos y técnicos.
- Incursionar en nuevos negocios innovadores y nuevos mercados para diversificar el portafolio actual.

## I Innovación



- Integrar la digitalización a las operaciones, los activos y al desarrollo de nuevas ofertas de valor.
- Aprovechar las oportunidades de negocio derivadas de nuevos modelos operativos y la disrupción de las tecnologías.
- Apoyar el logro de la estrategia con nuevos vehículos de innovación para mejorar la competitividad y el desarrollo de nuevos negocios.

## A Articulación



- Establecer alianzas para mejorar la competitividad y desarrollar capacidades de largo plazo.
- Participar en esquemas colaborativos para potenciar la innovación.
- Integrar capacidades de distintos negocios para generar nuevas oportunidades.

Para cumplir con la **Estrategia ISA2030** se identificaron una serie de capacidades organizacionales requeridas para acompañar la implementación de la estrategia: **excelencia operacional, innovación y emprendimiento, digitalización, adaptabilidad, trabajo en red, orientación al cliente, ética, corresponsabilidad, gestión del entorno ambiental y social, desarrollo del talento y aprendizaje continuo.**







# Desempeño Económico



# Solidez y crecimiento

## Descripción tema

La temática solidez y crecimiento, abarca:

- Capacidad para cumplir los objetivos financieros y de negocio aprovechando las oportunidades y garantizando la vigencia corporativa.
- Estrategia adecuada de crecimiento.
- Optimización de recursos y capacidades para la generación de sinergias entre empresas del grupo.

## ¿Por qué es relevante?

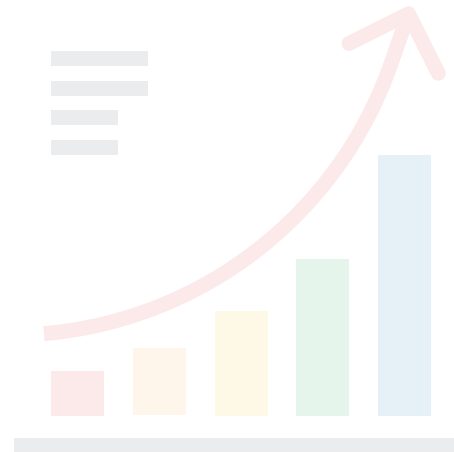
La preservación de la solvencia económica y del negocio está presente en la estrategia de ISA INTERVIAL, aprovechando las oportunidades de crecimiento, sinergias y en la diversificación de los modelos de negocio y financiación.

## ¿Cómo se gestiona?

Se destaca dentro de la Estrategia ISA2030 la capacidad para cumplir objetivos financieros y de negocio aprovechando las oportunidades y garantizando la vigencia corporativa, además de una adecuada estrategia de crecimiento.

## Riesgo asociado

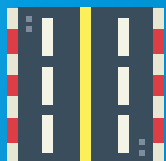
Los principales riesgos asociados a este tema tienen relación con la solvencia económica de la compañía y su rentabilidad en el largo plazo, entendiéndose como la base para la continuidad de la operación y su permanencia en el tiempo. Al mismo nivel que el desempeño ambiental y social, una buena salud financiera permite planificar de mejor forma la proyección de la empresa.



**Desafíos**

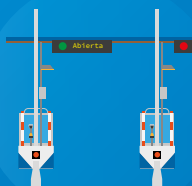
🎯 Preparar licitaciones.



**Proyectos en ejecución:**

# USD 832 millones

Ampliación de terceras pistas, obras de seguridad normativa y otros.

**Nuevas inversiones:**

# USD 25 millones

Conversión al sistema free flow en el peaje Nueva Angostura de Ruta del Maipo.

**EBITDA de caja:**

# CLP 217 mil millones

**Utilidad neta consolidada:**

# CLP 64 mil millones

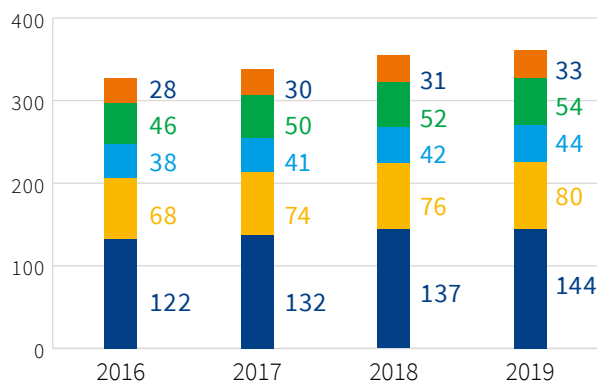
Durante 2019 **Ruta del Maipo** consiguió financiamiento a través de un bono al mercado de capitales que fue muy exitoso y que permitió abordar inversiones del proyecto de terceras pistas, obras normativas de seguridad vial y la implementación del sistema Free Flow.

Desde el punto de vista del crecimiento, durante 2019 se comenzó a preparar el abordaje de nuevas licitaciones y enfrentar el término de las concesiones entre el 2021 y el 2025 iniciándose con el tramo Talca - Chillán.

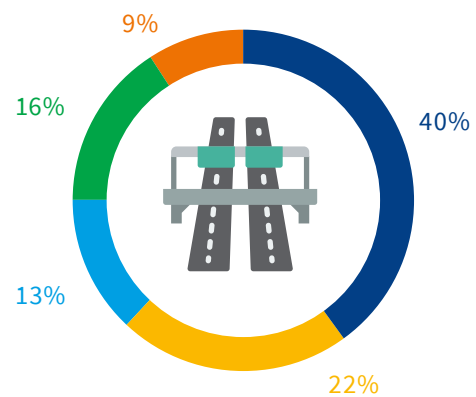
## La meta para el 2030 es lograr un aumento mínimo de 70% en el EBITDA, a través del crecimiento en concesiones viales en Chile, Colombia y Perú. Como puntapié de esta estrategia de crecimiento.

Otro aspecto muy relevante para el desempeño económico tiene relación con la evolución de tráficos. Durante 2019, el tráfico de las concesiones aumentó un 1,6% a nivel global, destacando el tráfico de vehículos livianos por sobre las otras categorías. Ruta del Bosque la concesionaria que registró mayor incremento en cuanto al flujo de vehículos.

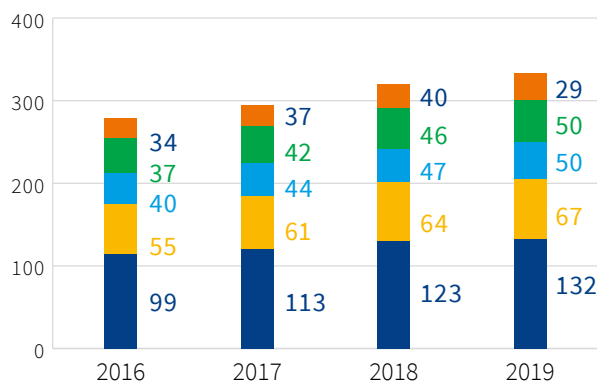
Crecimiento de tráficos TMDE



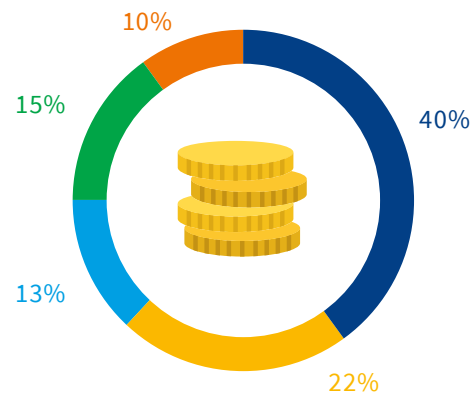
Composición del tráfico 2019



Crecimiento de ingresos



Composición de los ingresos 2019



Ruta del Maipo

Ruta del Maule

Ruta del Bosque

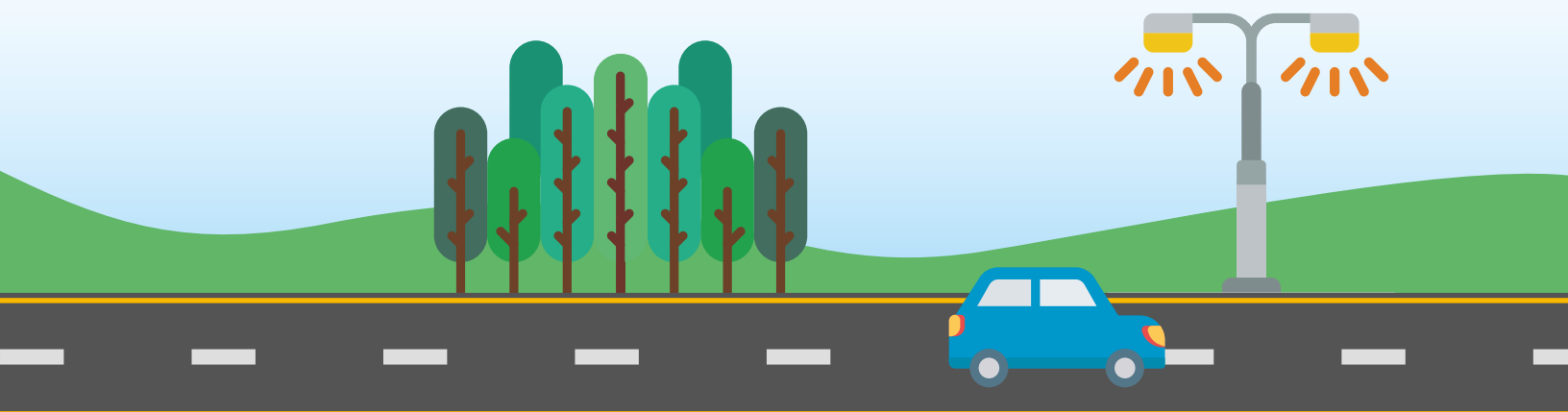
Ruta de la Araucanía

Ruta de los Ríos

## Evolución de tráficos 2019 – 2018

TMDE	VL			CB2			CB3			TOTAL		
	2019	2018	%	2019	2018	%	2019	2018	%	2019	2018	%
Maipo	89.847	88.191	1,9%	11.429	12.042	-5,1%	44.427	43.762	1,5%	145.703	143.996	1,2%
Maule	39.815	39.601	0,5%	6.948	7.173	-3,1%	32.757	33.088	-1,0%	79.520	79.862	-0,4%
Bosque	18.830	18.258	3,1%	3.035	3.008	0,9%	24.022	22.654	6,0%	45.887	43.920	4,5%
Araucanía	29.287	28.157	4,0%	5.141	5.071	1,4%	21.892	21.077	3,9%	56.320	54.305	3,7%
Ríos	14.228	13.906	2,3%	3.214	3.222	-0,3%	16.147	15.988	1,0%	33.589	33.117	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>192.007</b>	<b>188.114</b>	<b>2,1%</b>	<b>29.767</b>	<b>30.517</b>	<b>-2,5%</b>	<b>139.245</b>	<b>136.569</b>	<b>2,0%</b>	<b>361.019</b>	<b>355.200</b>	<b>1,6%</b>

Durante 2019 el resultado del ejercicio registró un aumento de MM\$ 6.433 respecto al año 2018. Esto se debió principalmente a un incremento en el resultado operativo de la compañía, tras mayores inversiones y nuevos proyectos que permitieron registrar un menor resultado tributario al reajustar las estimaciones de los proyectos de inversión y el término de concesiones. El resultado fue superior a la meta establecida, lo cual es reflejo de una gestión más eficiente de costos.



# Excelencia en el cumplimiento de la actividad



## Descripción tema

La temática excelencia en el cumplimiento de la actividad abarca:

- Cumplimiento de la promesa de valor con rigor y excelencia
- Referente en sus estándares y prácticas
- Seguridad de las infraestructuras, la información y ciberseguridad

## ¿Por qué es relevante?

La aspiración de desarrollo y crecimiento tiene como base el cumplimiento de la actividad con altos estándares de excelencia. El imperativo de cumplimiento para los usuarios, proveyendo infraestructura en buen estado, con altos estándares de seguridad y servicio, son clave para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Asimismo, la preocupación por el ciudadano y la reducción de los siniestros viales son asuntos clave para la construcción de confianza con los públicos de interés de la compañía.

## ¿Cómo se gestiona?

Uno de los objetivos estratégicos de la Estrategia ISA2030 es cumplir al 100% el plazo de proyectos y el nivel esperado de calidad, para esto se cuenta con un Sistema de Gestión Integrado con indicadores asociados a monitorear el desempeño de los distintos procesos que se desarrollan en ISA INTERVIAL. Adicionalmente, desde el punto de vista de la seguridad vial, existe un Programa Transversal en cada ruta y alianzas con distintas ONG's para disminuir los siniestros viales.

## Riesgo asociado

Una buena relación con los usuarios permite no solo salvaguardar la reputación de la compañía, sino también, detectar de forma temprana problemas en la operación que deben ser respondidos con celeridad.



## Desafíos

- ✦ Gestión de Usuarios de forma integral.
- ✦ Impulsar un cambio cultural asociado a la seguridad vial con foco en la prevención.



## Infraestructura vial

EN OPERACIÓN	TRAMO	KM	PEAJES TRONCALES	PEAJES LATERALES	ÁREAS DE SERVICIO
Ruta del Maipo	Santiago - Talca	237	3	39	4
Ruta del Maule	Talca - Chillán	193	2	16	4
Ruta del Bosque	Chillán - Collipulli	161	2	16	3
Ruta de la Araucanía	Collipulli - Temuco	144	2	8	3
Ruta de los Ríos	Temuco - Río Bueno	171,7	2	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>Santiago - Río Bueno</b>	<b>907</b>	<b>11</b>	<b>84</b>	<b>18</b>

EN CONSTRUCCIÓN*	TRAMO	KM	PEAJES TRONCALES	PEAJES LATERALES	ÁREAS DE SERVICIO
Ruta del Loa	Carmen Alto - Calama	136	1	0	1

\* Inicio de construcción 17 agosto 2020.



151

millones de  
vehículos en  
tránsito



86%

cumplimiento  
de atención con  
ambulancias



94%

favorabilidad  
del servicio  
al cliente



95%

cumplimiento  
de atención  
con grúas



91%

cumplimiento  
de atención  
con patrullas

Garantizar el cumplimiento de la promesa de valor, aplicando estándares mundiales, tomando decisiones con efectividad y eficiencia, teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés.

ISA INTERVIAL cuenta con un Sistema de Gestión para hacer seguimiento a los aspectos más importantes asociados a la excelencia de su operación, incluyendo indicadores financieros como también relacionados a la gestión de ruta, tiempos de respuesta de servicios de emergencia (patrullas, ambulancias y grúas), reclamos de clientes y usuarios, y la seguridad vial.

Asimismo, la empresa dispone de medios formales de reclamación a través de formularios de contacto en los sitios web de las sociedades concesionarias y libros de reclamos y sugerencias en las zonas de descanso de las concesiones. Ruta del Maipo, cuenta a su vez con un call center para atención, como también sistemas de contacto vía WhatsApp.

Se han implementado mejoras para acortar el plazo máximo de días para dar respuesta de 20 a 3 días hábiles para reclamos de carácter comercial.

# Seguridad vial



La seguridad vial es un tema relevante para ISA INTERVIAL, para ello ha establecido la meta aspiracional de cero niños muertos en sus concesiones.

Esta ambiciosa meta cuenta con un plan de trabajo que busca abordar las dos variables que influyen directamente en el índice de siniestros viales: la infraestructura y las personas.

## Inversión en infraestructura

Inversión en obras de seguridad normativa:

ENE 2019	FEB 2019	MAR 2019	ABR 2019	MAY 2019	JUN 2019	JUL 2019	AGO 2019	SEP 2019	OCT 2019	NOV 2019	DIC 2019
13,68	14,63	12,65	13,14	14,06	14,42	14,42	13,89	13,6	13,79	13,98	14,04

## Educación Vial

### Mi Ruta Educativa:

Mini Ciudad educativa para niños está emplazada en la zona de descanso del sector de San Rafael en Ruta del Maule. Ésta incorpora calles, intersecciones, cruces peatonales y señalización para acercarlos de manera amigable a un entorno vial.

Más de **2.500 niños** visitan Mi Ruta Educativa al año.

Al 2019 más de **7 mil niños** han visitado Mi Ruta Educativa.

Además, se realizaron actividades en establecimientos educacionales con el propósito de inculcar contenido relacionado a la lectura de la señalética vial y conductas de prevención.





## Campañas:

### #NoLoLlamesAccidente

A través del #NoLoLlamesAccidente se desarrollaron una serie de acciones focalizadas en movilizar el cambio conductual de las personas.

#### Mensajes de concientización en RRSS:

Difusión de mensajes de seguridad vial a través de las redes sociales de las sociedades concesionarias, llegando a más de:

250.000 seguidores.

#### Spot en cines:

Difusión de spot en más de 400 salas de cine entre la Región Metropolitana y Los Ríos, con una audiencia de más de:

100.000 espectadores.

### #MásQueUnNúmero

ISA INTERVIAL en conjunto con las agrupaciones de familiares de víctimas de la violencia vial, participó en la intervención urbana anual que muestra de manera gráfica la verdadera dimensión del drama asociado a las muertes producto de siniestros viales.

#### Diplomado online en conjunto con la Universidad Mayor.

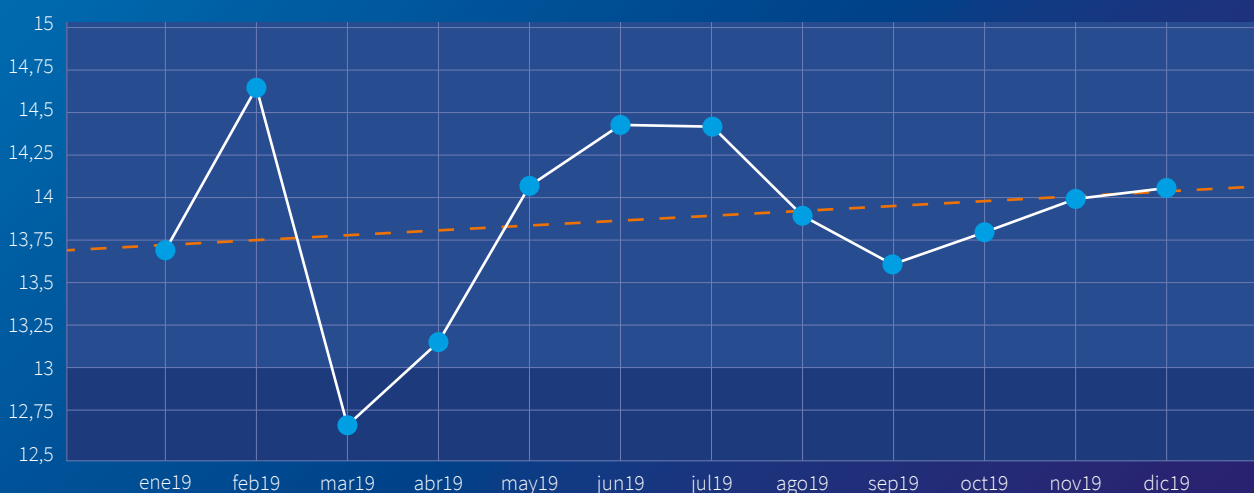
El programa aborda temáticas para promover la buena actitud al volante, el conocimiento de normativas asociadas y la capacidad de identificar variables e impactos en la conducción.



La primera versión del diplomado contó con más de 20 graduados.

## Índice de seguridad vial

El 2019 ISA INTERVIAL firmó una alianza de cooperación mutua con CONASET, siendo la única operadora de concesiones viales en mantener un plan de trabajo que incluya transferencia de conocimiento entre las partes.



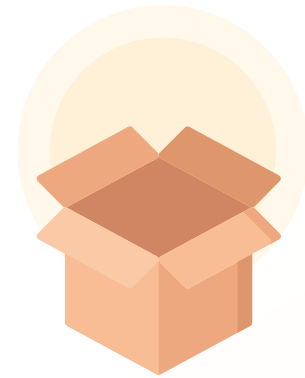
## Trabajo con proveedores

Otro aspecto esencial de la excelencia de la actividad es el trabajo de la mano de la cadena de abastecimiento.

**Proveedores críticos**, representan el 60% de la compra, son de alto monto y alta criticidad para el negocio. Corresponden a servicio de telecomunicaciones, mantenimiento de equipos de emergencia en túneles, servicio de peajes, servicio de asfalto, entre otros.

**Proveedores relevantes**, representan el 30% de la compra, son de alto monto, pero no tan críticos para la continuidad operacional. Corresponden a electricidad e iluminación, suministro de defensas de carreteras, entre otros.

**Proveedores rutinarios**, representan el 10% de la compra, son de bajo monto y de baja criticidad para la continuidad operacional. Algunos ejemplos son las asesorías o gastos de viaje.



Los proveedores de contrato crítico son en su **100% centralizados**, cuentan con una precalificación más completa donde existen criterios legales, financieros, revisión de evaluaciones anteriores y cumplimiento de nuestro Reglamento de Contratistas y Subcontratistas.



Lecciones aprendidas



Mejores prácticas



Gestión Estratégica de Proveedores



Competencias humanas



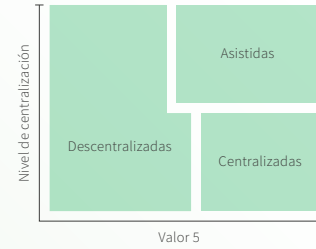
Lineamientos Corporativos



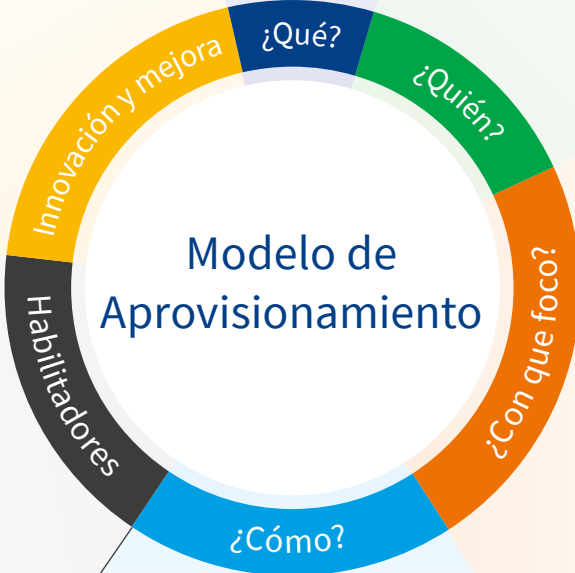
Plan de Compras Consolidado



Matriz de Segmentación



## Modelo de Aprovevisionamiento



Matriz Estratégica

Categorías según su profundidad



**⚠** Proveedores críticos: Suministran bienes/servicios de categorías ubicadas en este cuadrante que representan el mayor nivel de gasto así como la mayor complejidad del mercado y criticidad para el negocio.

Sourcing Estratégico de Compras

- 1 Construir proyecto
- 2 Comprender categoría
- 3 Diseñar estrategia
- 4 Ejecutar compra
- 5 Administrar contratos

# Evaluación de proveedores



Mensualmente la empresa efectúa un reporte de evaluación a proveedores y su nivel de cumplimiento. Los criterios establecidos son:

- Calidad de los bienes o servicios,
- Cumplimiento de plazos,
- Cumplimiento de requisitos de salud ocupacional y medio ambiente,
- Entrega oportuna de los documentos contractuales
- Cumplimiento del código de ética

Si la evaluación de este último punto es negativa, se asigna puntuación cero al total y los proveedores no pueden ser considerados en futuros procesos. En caso de contar con una puntuación menor de 80 (de un máximo de 100), se trabaja un plan de mejora con compromisos asociados.

Durante 2019, se evaluó al **100%** de los proveedores críticos, donde **más del 90%** obtuvo una puntuación de **más de 90** (escala máxima 100).

# Anticipación e Innovación

## Descripción tema

La temática anticipación e innovación, abarca:

- Identificación, anticipación y adaptación a los desafíos y tendencias
- Cultura de innovación con flexibilidad y agilidad
- Versatilidad en la definición del apetito al riesgo y en su gestión ante las nuevas oportunidades de negocio

## ¿Por qué es relevante?

El mundo está en plena transformación digital, hiperconectado y automatizado, con consumidores y ciudadanos más activos que prefieren soluciones “verdes” y mercados cada vez más competidos, en los que surgen nuevos segmentos modificando las cadenas de valor tradicionales y diluyendo las fronteras entre sectores.

En este sentido la innovación busca reforzar las capacidades y asegurar la excelencia como garantía del crecimiento y rentabilidad del negocio.

## ¿Cómo se gestiona?

El desafío de la innovación ocupa un lugar central en la estrategia corporativa, así como en el nuevo sistema de innovación del grupo, el cual se ha adoptado precisamente para dar respuesta a los retos del futuro. Es así como el Grupo ISA ha diversificado su portafolio de innovación explorando gradualmente iniciativas más allá de sus negocios tradicionales, para capturar valor de nuevos segmentos y complementar su cadena de valor actual. Alineados con esta estrategia, en ISA INTERVIAL se promueve un proceso de adaptación frente a tendencias mundiales que están cambiando el mercado, como lo es la electromovilidad y la inteligencia artificial.

## Riesgo asociado

La gestión permanente de la innovación y anticiparse a los nuevos desafíos y tendencias, como parte de la cultura de la organización, permite desarrollar metodologías ágiles para enfrentar los distintos riesgos, asegurando una mejor continuidad operacional.



## Desafíos

- ❖ Implementación de plataforma Bright Idea.
- ❖ Promover la innovación a nivel gremial.

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 102-12, 103-1, 103-2, 103-3

PROPIOS: ISA 5]



# Tendencias

Grandes tendencias y desafíos globales prometen transformar profundamente el mundo y sus dinámicas, incluyendo cambios relevantes en los mercados en el que opera ISA INTERVIAL. La Estrategia ISA2030 consolida la respuesta de la compañía a esta visión del futuro. Debido a ello, se realizó un análisis de macro-tendencias y prospectiva integrando la experiencia propia y la de expertos. Así se determinaron cuáles de las tendencias globales podrían afectar significativamente los modelos de negocio.



Tendencias de mayores impactos para el negocio:



## Transformación digital

- Big Data y control automático
- Sistemas inteligentes de transporte
- Vehículos autónomos



## Participación social más activa

- Consumidores y sociedad más activos
- Comportamiento y respuesta a la demanda



## Hiperconectividad

- IoT
- 5G
- Ataques cibernéticos



## Personalización

- Servicios consumidos por demanda
- Blockchain
- Recurso humano descentralizado



## Descarbonización

- Descarbonización y renovables
- Electrificación del transporte



## Adaptación de mercados

- Regulación por incentivos
- Incentivos para la regulación del tráfico



## Transformación demográfica

- Densidad urbana y suburbana



## Ética y transparencia

- Crisis reputacionales

# Innovación

ISA INTERVIAL tendrá que afrontar los retos de un mundo en plena transformación digital, hiperconectado y con usuarios cada día más activos. Estos desafíos ocupan un lugar central en la estrategia corporativa, adoptando un modelo que permita adoptar los retos del futuro.

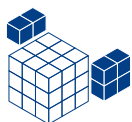
En este sentido la innovación busca reforzar las capacidades y asegurar la excelencia como garantía de crecimiento y rentabilidad para los negocios.



Asegurar la competitividad de los negocios.



Desarrollar nuevos negocios adyacentes en energía.



Aprovechar nuevas oportunidades de negocio en áreas de convergencia de los negocios actuales.

ISA INTERVIAL, fomenta una cultura enfocada a la innovación sostenible que asegure un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Para fortalecer esta capacidad internamente, ISA INTERVIAL desarrolló capacitaciones y jornadas de sensibilización a trabajadores. También se configuró el Comité de Innovación. Asimismo, se definieron metas asociadas a la cantidad de proyectos implementados y a la inversión en emprendimientos en etapas tempranas.



5 proyectos de innovación cerrada en desarrollo

Verificación de calidad de pavimentos

Tablero Waze

Inteligencia Artificial en ruta

Aerogenerador eólico

Generador de energía con paso vehicular

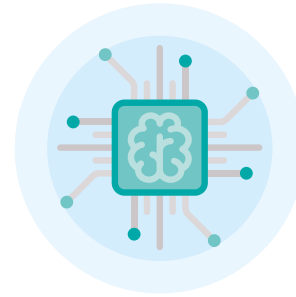
## Innovación abierta

### Hackathon ISA INTERVIAL – Centro de Innovación UC

Espacio abierto a emprendedores y proveedores de la empresa para dar soluciones a problemáticas asociadas a la movilidad vial.

Con el objetivo de ordenar y priorizar los esfuerzos en innovación, se definieron 20 espacios de oportunidad según la estrategia (dominios de innovación). Entre estos destacan las **tecnologías de pago y cobro**, **inteligencia artificial** para hacer una mejor gestión de la ruta, **gestión de siniestros viales**, **estaciones de carga y servicios para vehículos eléctricos**, **herramientas para operación de proyectos y experiencia de usuario**, entre otros.

## Ecosistema de aliados para la innovación:



### Programa Sin Límites

# SINLÍMITES

ISA INTERVIAL cuenta con una alianza con el Centro de Innovación UC y forma parte del programa SinLímites que vincula estudiantes con las empresas socias en torno al desarrollo de la innovación y el emprendimiento en el país.

La iniciativa invita a los alumnos a trabajar en equipos multidisciplinarios para resolver desafíos reales a través de pasantías de 10 horas semanales durante cuatro meses.

### Foro de Innovación – Premios Avonni



Los premios Avonni, son reconocidos como El Premio Nacional de Innovación en Chile, cumpliendo un rol en el ámbito público y privado al difundir, promover y articular proyectos de innovación de alto impacto en el país.

ISA INTERVIAL es **auspiciador de los premios:**



**El Sol** ISA INTERVIAL  
**Campomar** ISA INTERVIAL  
**Patagonia** ISA INTERVIAL

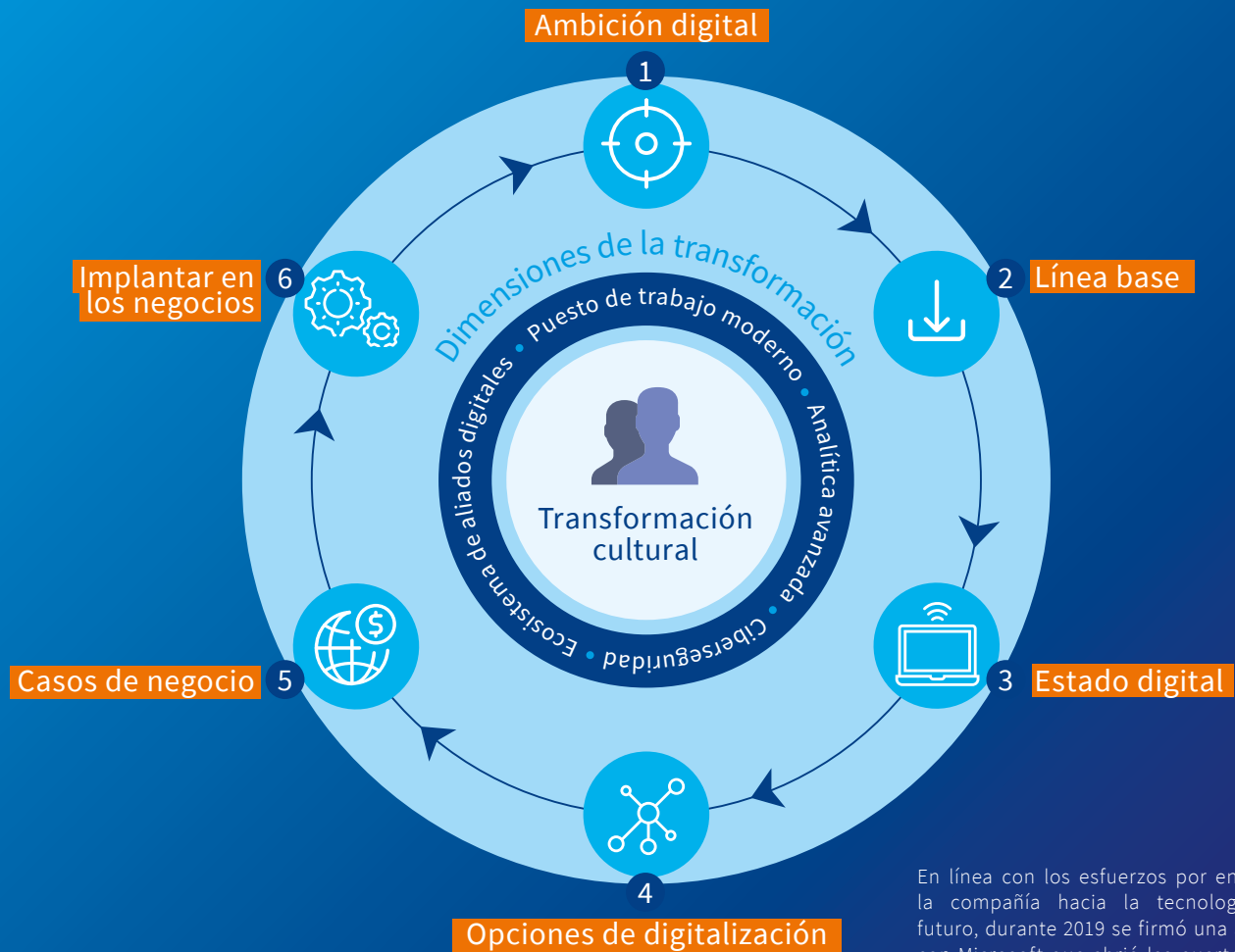
Adicionalmente profesionales de la empresa son parte de las **mesas técnicas evaluadoras.**





# Transformación Digital

Mapa de ruta digitalización



En línea con los esfuerzos por encausar la compañía hacia la tecnología del futuro, durante 2019 se firmó una alianza con Microsoft que abrió las puertas para una ambiciosa transformación digital en el Grupo ISA, mediante la creación del Centro de Competencia de Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial en todas las filiales y negocios del Grupo.

También se desarrolló la primera feria de Transformación digital de manera simultánea en todas las filiales del Grupo ISA bajo el

#SoyDigital





# Desarrollo y cuidado del Talento



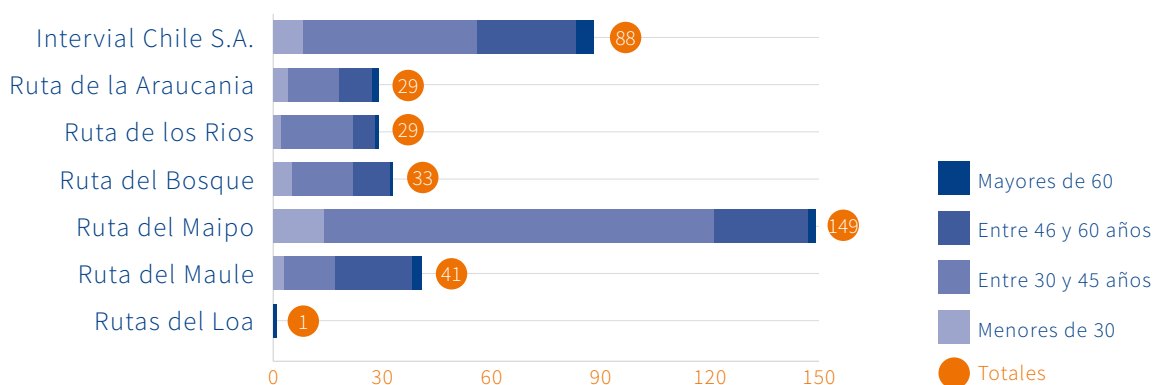
ISA INTERVIAL busca gestionar sus talentos estratégica y responsablemente a través del impulso de políticas y mecanismos para la atracción, el cuidado y el desarrollo del mejor talento presente y futuro. A su vez, alineados con las necesidades y expectativas razonables de trabajadores y la compañía, se potencia un ambiente laboral de calidad, retador, diverso, inclusivo, humano y seguro.

**Temas de interés:**

- Seguridad y salud en el trabajo para empleados directos e indirectos.
- Capacidad de desarrollar trabajadores altamente calificados que aprenden y se proyectan vinculados a la organización en el largo plazo.

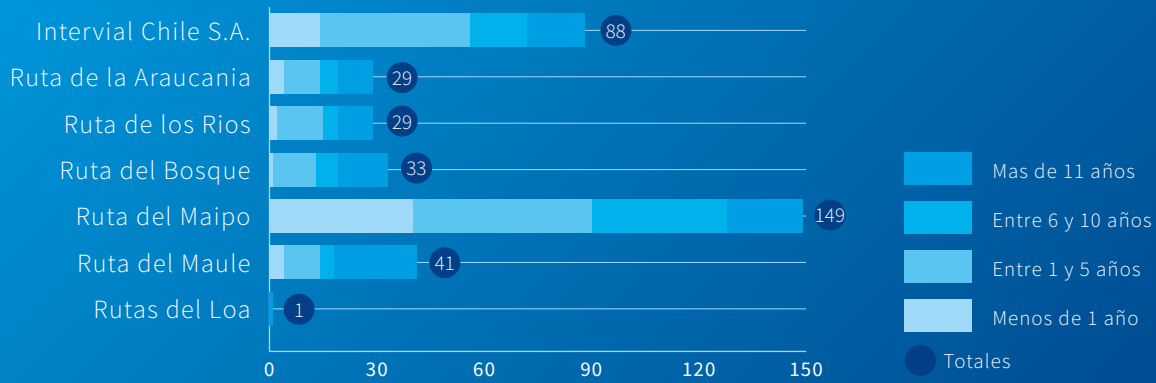


**Número de Personas por Rango de Edad**



Indicadores presentes en esta sección  
[GRI: 102-7, 102-8, 102-41, 401-1]

### Número de Personas por Antigüedad



### Indicador personas con discapacidad

1 N° de mujeres con alguna discapacidad

3 N° de hombres con alguna discapacidad



1,08 % del total de la planta con alguna discapacidad

### Rotación de trabajadores 2019

15,1 Tasa de rotación del personal

14,2 Tasa de rotación hombres

16,7 Tasa de rotación mujeres



0 - Tasa de rotación por género no binario.

### Sindicalización

6 Sindicatos en la empresa



65% de trabajadores representados por un sindicato

NOTA: Cálculo basado desde el total de trabajadores que han abandonado la empresa (voluntariamente, despido o jubilación), dividido en el número total de mujeres al final del período del último año calendario.

# Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento



## Descripción tema

La atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento, abarca las siguientes temáticas:

- Empleador atractivo y deseable
- Capacidad de desarrollar trabajadores altamente calificados que aprenden y se proyectan vinculados a la organización en el largo plazo
- Prácticas laborales de calidad y respeto a los empleados
- Seguridad y salud en el trabajo para empleados directos e indirectos
- Gestión de la equidad, diversidad e inclusión

## ¿Por qué es relevante?

El bienestar y desarrollo de los trabajadores es un tema de preocupación permanente. Cada una de las personas que pertenece a la empresa es fundamental para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por tanto, se busca fortalecer, de manera constante, a los equipos de trabajo, entregando oportunidades de desarrollo y crecimiento.

## ¿Cómo se gestiona?

Uno de los objetivos estratégicos de la Estrategia ISA2030 consiste en alcanzar un desempeño superior en los trabajadores y lograr cubrir más de la mitad de los cargos críticos con personal interno. Por esto, se busca ser socios estratégicos y gestores de transformación, con soluciones innovadoras en gestión del talento, el diseño organizacional y la cultura. Para llevar este objetivo a la práctica, se cuenta con un modelo de talento organizacional que integra la efectividad organizacional, la gestión del cambio cultural, el desarrollo del talento, la gestión del conocimiento, las relaciones laborales, la seguridad en el trabajo y las compensaciones.

## Riesgo asociado

Los trabajadores son un elemento esencial en el buen funcionamiento de la compañía, por lo que no gestionarlos implica una permanente fuga de talentos y del know how, además de elevados niveles de rotación que redundan en altos costos operacionales y bajos niveles de diferenciación en cuanto al servicio. Por ello resulta clave una adecuada gestión en cuanto al fortalecimiento de sus competencias, una gestión del clima y un monitoreo permanente de sus niveles de calidad de vida.

### Desafíos

- ✦ Liderazgo
- ✦ Comunicación interna
- ✦ Inclusión y diversidad

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 404-2, 404-3, 406-1

PROPIOS: ISA 6]



En ISAINTERVIAL se generan conexiones entre las personas y el negocio a través de un liderazgo inspirador que fortalece las capacidades, motiva el compromiso y asegura la contribución. Se cuenta con un modelo de talento organizacional que permite fortalecer nuestra excelencia con foco en los siguientes ámbitos:

1. Efectividad organizacional
2. Compensación
3. Relaciones laborales
4. Proveer y gestionar el talento humano
5. Aprendizaje y gestión del conocimiento
6. Seguridad y salud en el trabajo
7. Gestión de cambio y cultura

### Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas



0 Número de casos

0 Medidas y acciones correctivas

### Seguridad y salud en el trabajo

2,1

Tasa de frecuencia de accidentes

0

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales

11,9

Tasa de frecuencia de accidentes mujeres

0,2

Tasa de días perdidos

0,89

Tasa de absentismo laboral

4,8

Tasa de frecuencia de accidentes hombres

0

Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por región



COMPENSACIONES		ISA INTERVIAL
CEO/Gerente general	% Compensación fija	59
	% Compensación variable de largo	10
	% Compensación variable de corto plazo	30
	% beneficios	1
Nivel 1 (Comité de Gerentes)	% Compensación fija	73
	% Compensación variable de largo	0
	% Compensación variable de corto plazo	26
	% beneficios	1
Nivel 2 (Ejecutivos)	% Compensación fija	76
	% Compensación variable de largo	0
	% Compensación variable de corto plazo	21
	% beneficios	3
Nivel 3 (Analistas, profesionales y técnicos)	% Compensación fija	82
	% Compensación variable de largo	0
	% Compensación variable de corto plazo	10
	% beneficios	8

### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

INDICADORES	ISA INTERVIAL		
	TOTAL	%	
Porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe	Total de mujeres con evaluación de desempeño	100	83%
	Total de hombres con evaluación de desempeño	206	91%
	Total de trabajadores con evaluación de desempeño de Niveles 1 y 2: gerentes, subgerentes, jefes de proceso	66	93%
	Total de trabajadores con evaluación de desempeño de Nivel 3: analistas y profesionales	240	87%



# Clima Laboral

Mantener un clima laboral favorable es parte de los temas de mayor relevancia para la compañía. Para ello, ISA INTERVIAL realiza una evaluación mediante una encuesta confidencial que permite identificar tendencias y desarrollar acciones para cumplir con los objetivos organizacionales.

La encuesta aplicada, que tuvo una adhesión del 99%, también permitió visualizar los factores que involucran el clima laboral de la organización, específicamente:

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Compromiso                       | 6. Oportunidades de desarrollo |
| 2. Calidad y orientación al cliente | 7. Confianza en los líderes    |
| 3. Claridad y direccionamiento      | 8. Habilidades del líder       |
| 4. Valores                          | 9. Reconocimiento              |
| 5. Esfuerzo discrecional            | 10. Compensación               |

## FORTALEZAS

Siento orgullo de trabajar en esta empresa.

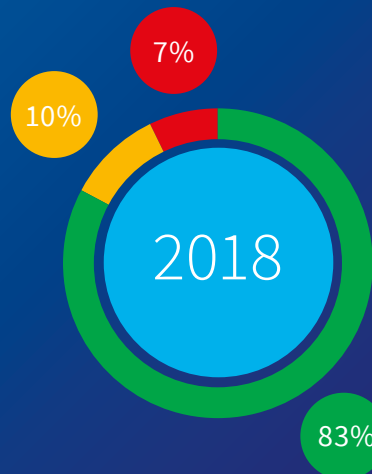
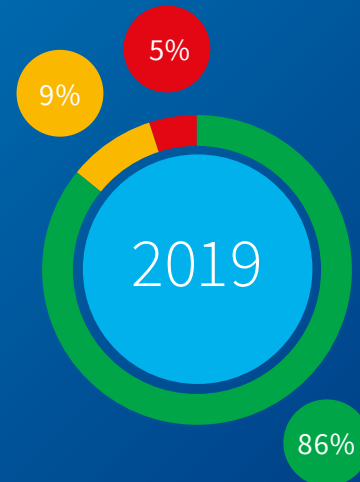
En mi equipo de trabajo estamos orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos.

Confío en la empresa para los próximos 2 o 3 años.

En mi área de trabajo reconocemos el impacto que tienen nuestras acciones sobre otras áreas.

La empresa busca generar productos y/o servicios de calidad.

## Resultados Clima Laboral



Otras Miradas:



Otras Miradas corresponde al programa corporativo de ISA y sus filiales para promover la diversidad e inclusión en la organización.

En ISA INTERVIAL, la diversidad está arraigada a su esencia, con más de 370 trabajadores, operaciones en siete regiones y 47 comunas de Chile, conectando a personas sin importar su condición ni de donde vengan.

Desde esta base ISA INTERVIAL se ha propuesto un plan de trabajo interno para fomentar el respeto y la inclusión en sus equipos de trabajo como un acelerador de desarrollo clave para la competitividad y atraer y retener a un equipo humano talentoso y diverso.

Otras miradas se lanzó el año 2019 y tiene las siguientes líneas de trabajo para Chile:



**Pensamientos  
divergentes**



**Equidad de género y  
diversidad sexual**



**Discapacidad**

# Liderazgo transformador y capacidad de influencia

## Descripción tema

La temática liderazgo transformador y capacidad de influencia, abarca:

- Empresa influyente e inspiradora con capacidad de anticiparse, adaptarse y transformar el entorno
- Líderes inspiradores, adaptativos, referentes y transformadores
- Cumplimiento de compromisos

## ¿Por qué es relevante?

ISA INTERVIAL opera más de 907 kilómetros de rutas en Chile, uniendo al país. Esta posición de liderazgo constituye un imperativo frente al cumplimiento de los compromisos que se adoptan y ser capaz de articular a más empresas del sector en mesas de trabajo y asociaciones gremiales en la búsqueda de soluciones consensuadas.

## ¿Cómo se gestiona?

Desde los objetivos de la Estrategia ISA2030, se ha asumido un rol transformador en la sociedad. Los directores y ejecutivos de la compañía participan activamente de gremios e instancias externas con el fin de contribuir al desarrollo de la industria desde el punto de vista de la competitividad y el aporte social y ambiental. Del mismo modo, es vital trabajar el liderazgo interno para consolidar el crecimiento, por lo anterior se cuenta con la Marca de Liderazgo con una serie de objetivos estratégicos que apuntan a gestionar la cultura organizacional, la orientación al logro, la promoción del aprendizaje y el desarrollo, entre otros atributos. Adicionalmente se cuenta con una red de aliados que permiten cumplir con el propósito de la organización.

## Riesgo asociado

Asegurar un liderazgo tanto interno como externo en la industria permite consolidar la reputación de la compañía y a través de ello, establecer una posición relevante en el mercado, de cara a los distintos grupos de interés.



## Desafíos

🔗 Liderazgo interno



Para ISA INTERVIAL los retos actuales y futuros que transforman el entorno, con proactividad, anticipación, responsabilidad y cercanía, con líderes que contribuyen al logro de los objetivos y cumplen los compromisos declarados por la compañía a los grupos de interés:

- Empresa con capacidad de anticiparse, adaptarse y transformar el entorno
- Cumplimiento de compromisos

Marca de liderazgo ISA  
Liderazgo adaptativo, transformador  
y referente



El liderazgo transformador también tiene relación con la posición dentro de la industria y la capacidad de influencia para movilizar cambios para **mejorar los estándares** de la infraestructura vial en Chile.

La empresa busca estar presente en espacios de diálogo y debate sobre el futuro de la industria y con ello ser un referente que impulse transformaciones.



# Alianzas estratégicas para la transformación

## Descripción tema

La temática alianzas estratégicas para la transformación, abarca:

- Alianzas de largo plazo para el logro de los propósitos y mejora de las capacidades de las partes.
- Gestión de riesgos de terceras partes.

## ¿Por qué es relevante?

El contexto actual y futuro presenta desafíos globales e interconectados. Hacer frente a los mismos hace cada vez más necesario el desarrollo de alianzas estratégicas entre diferentes actores con el objetivo de lograr sinergias y actuar conjuntamente hacia una meta común. La relevancia de esta temática también radica en la valoración dada por las comunidades y la academia de cara a la transformación del sector y del entorno.

## ¿Cómo se gestiona?

Generando alianzas con distintas organizaciones para potenciar el poder transformador.

## Riesgo asociado

La permanente relación con aliados estratégicos permite robustecer, además de enfocar recursos en inversiones que generen los impactos esperados al trabajar de la mano de expertos.



## Desafíos

- ✦ Sistematizar alianzas actuales.
- ✦ Trazabilidad y mayor comunicación de las iniciativas desarrolladas en conjunto.



La articulación es uno de los objetivos estratégicos de la Estrategia ISA2030, mediante alianzas que generen valor y contribuyan a mejorar la competitividad y desarrollar capacidades de largo plazo.

- Alianza con CONASET, alianza estratégica por la seguridad vial. Contempla el desarrollo de campañas, capacitaciones y el desarrollo de estudios.
- Programa Huella Chile, alianza con el Ministerio de Medioambiente fundada en los compromisos de ISA INTERVIAL para cuantificar y reducir sus emisiones de carbono.
- Alianza con WAZE, único grupo de sociedades concesionarias en Latinoamérica en poseer una alianza con la plataforma que permite a nuestros centros de control informar de los estados de la ruta en tiempo real.
- Centro de Innovación UC, alianza para complementar capacidades y trabajar conjuntamente para promover el ecosistema del emprendimiento en el país.









# Desempeño Socioambiental



ISA INTERVIAL contribuye al desarrollo y transformación de los territorios en los que está presente:



### Seguridad Vial

Compromiso por impulsar un cambio cultural, generando acciones que tengan como objetivo la prevención y disminución de los índices de accidentabilidad.

- Educación en Seguridad Vial
- Levantamiento de condiciones de infraestructura vial
- Alianzas por la Seguridad Vial
- Campañas de comunicación



### Desafíos Ambientales

Avanzar con innovación para contribuir proactivamente a la mitigación y adaptación al cambio climática y protección de los ecosistemas.

#### Huella de carbono

(Programa Huella Chile, Ministerio de Medioambiente, Sello Cuantificación)

- Programa de eficiencia energética
- Programa de cultura ambiental
- Electromovilidad y movilidad sostenible
- Conexión Jaguar



### Desarrollo Local

Contribuir al desarrollo de los territorios a través de acciones que generen valor compartido y propicien la sostenibilidad y el emprendimiento.

#### Programa de emprendimiento local



# Contribución proactiva a los desafíos ambientales

## Descripción tema

La temática contribución proactiva a los desafíos ambientales globales, abarca:

- Liderazgo en iniciativas para contribuir a la protección de los ecosistemas y la biodiversidad
- Gestión de impactos ambientales asociados a las actividades
- Estrategia de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático

## ¿Por qué es relevante?

El desarrollo del negocio tiene impactos derivados del uso de las rutas, tanto desde la emisión de contaminantes a la atmósfera, ruidos y uso de energía eléctrica. La crisis climática, la relevancia que estos toman desde la sociedad y una normativa creciente en estas temáticas, son razón para incorporar estos desafíos para contribuir de forma proactiva.

## ¿Cómo se gestiona?

Uno de los focos de la Estrategia ISA2030 está en mitigar los impactos ambientales desde la compensación de emisiones de gases efecto invernadero y establecer alianzas para desarrollar programas ambientales.

Como un buen punto de partida, ISA INTERVIAL se ha concentrado en medir la línea base, avanzar en sistematizar procesos a través de la norma ISO 14001 y trabajar en un programa de gestión de residuos en peajes y oficinas corporativas (cultura ambiental).

## Riesgo asociado

Los impactos ambientales de la operación son cada vez más fuente de escrutinio público y pueden incidir en la reputación de la compañía, debiendo ser gestionados proactiva y sistemáticamente. De forma complementaria, es posible evidenciar eficiencias en los costos operacionales a través de la incorporación de tecnologías ecoamigables.



**Desafíos**

- ✦ ISO 14001.
- ✦ Conciencia ambiental interna.
- ✦ Ser actores relevantes en iniciativas que mejoren las condiciones medioambientales de las localidades.
- ✦ Conexión Jaguar .

Indicadores presentes en esta sección

[GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-7]



En ISA INTERVIAL la gestión ambiental es un elemento que está presente de manera permanente con acciones que buscan reducir los impactos negativos y generar contribuciones positivas a la protección de los hábitats y el uso de los recursos.

Si bien existen diversas exigencias incluidas en los contratos de concesión, la compañía ha establecido desde su estrategia de negocios que su operación debe considerar una gestión ecoeficiente y amigable con el medioambiente.

A lo largo de sus concesiones **ISA INTERVIAL** se preocupa del **entorno socioambiental** y los efectos de sus operaciones.

#### Huella de carbono ISA INTERVIAL

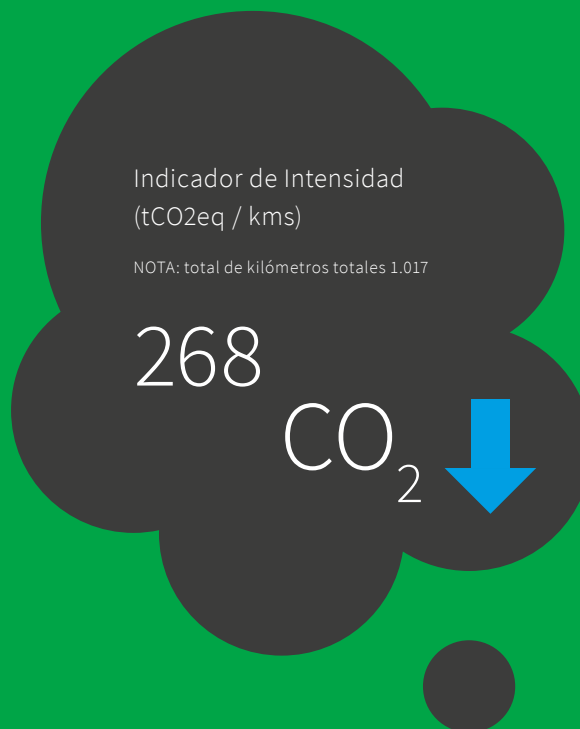
	2018	2019	VARIACIÓN (DISMINUCIÓN)
	ton CO2e/año	ton CO2e/año	
Alcance 1 y 2 (Kg CO2e)	8.152	7.930	2,7%
Alcance 1, 2 y 3 (Kg CO2e)	31.618	30.981	2,0%

El alcance 3 considera las emisiones de los vehículos que transitan por la vía.

Durante 2019 la empresa se adhirió al programa Huella Chile, como una forma de contribuir a los objetivos país de reducir las Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).

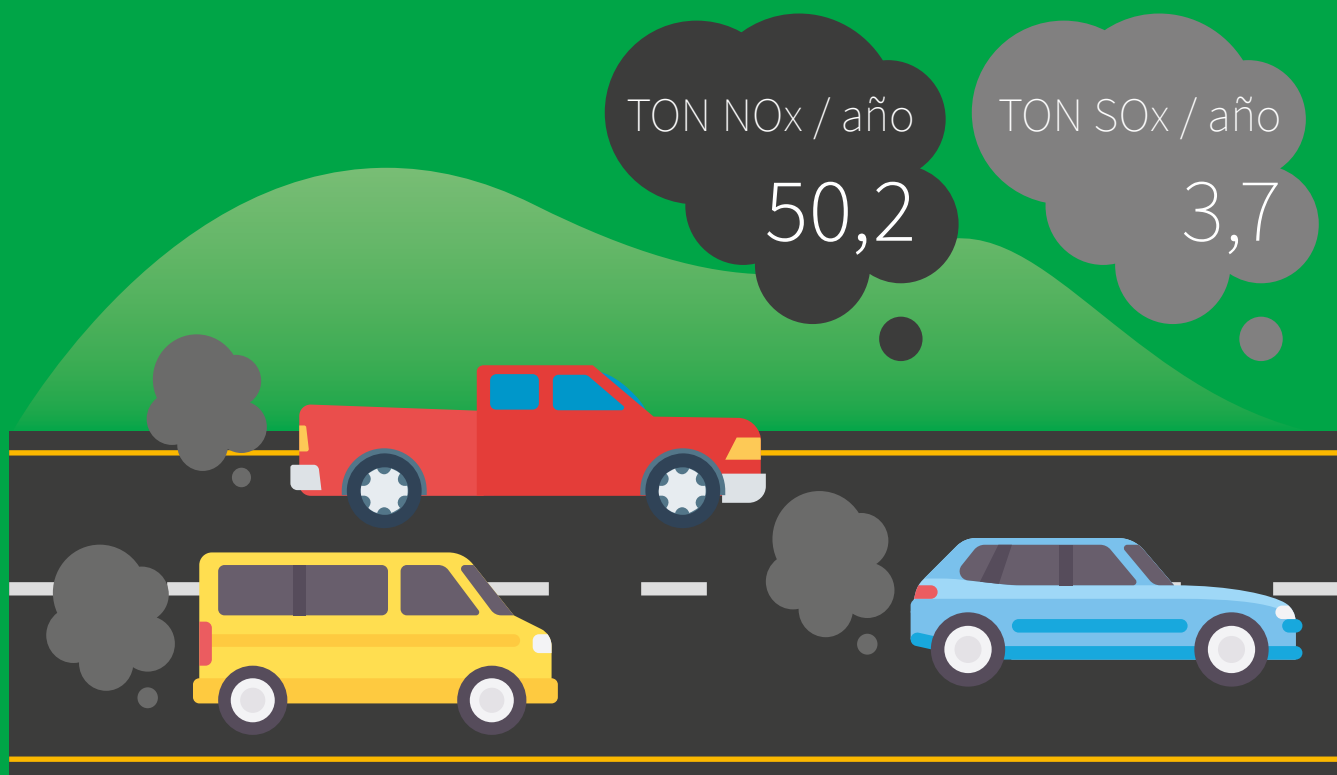
Cuatro elementos de la medición de Huella de Carbono representan el 70% del total: consumo energético, hormigón, asfalto y asistencia en ruta.

La **variación** entre 2018 y 2019 refleja la **descarbonización** de la **matriz energética** del país y su consecuente baja en el impacto en el medio ambiente.



## Emisiones de NOx y SOx provenientes de la quema de combustibles fósiles

ACTIVIDAD	CANTIDAD	UNIDAD	TON NOx/AÑO	TON SOx/AÑO
Uso de ACPM en planta de generación eléctrica	-	Gal	-	-
Vehículos propiedad de la empresa que operan con gasolina	11.867,70	Gal	0,87454	0,06705
Vehículos propiedad de la empresa que operan con diésel	49.436,20	Gal	49,33	3,70
Vehículos propiedad de la empresa que operan con gas	-	m3	-	-
Vehículos propiedad de la empresa que operan con biodiesel	-	Gal	-	-
<b>TOTAL</b>			<b>50,20146</b>	<b>3,76657</b>



## Huella de Carbono 2019

Inventario de gases de efecto invernadero.

31 k tCO<sub>2</sub>e

### COMBUSTIBLES Y GASES REFRIGERANTES - ALCANCE 1

Fuente	%CO <sub>2</sub> e
Fuentes fijas	3%
Fuentes móviles	93%
Gases refrigerantes	4%
	4%

### ELECTRICIDAD - ALCANCE 2

Fuente	GWh	%CO <sub>2</sub> e
Sin atributo ERNC	16	100%
Con atributo 100% ERNC	0	0%
Autogeneración solar	0	0%
	21%	

### MANTENIMIENTO VIAL + ATENCIÓN A USUARIOS - ALCANCE 3

Fuente	Un.	%CO <sub>2</sub> e
Barreras de Acero		
kt	0,7	23%
m3 diés.	3	0,1%
Demarcación pintura		
m3 pint.	274	17%
m3 diés.	13	0,5%
Limpieza de faja		
m3 diés.	652	25%
Atención a usuarios		
m3 diés.	949	33%
	31%	



## CONSERVACIÓN MAYOR ALCANCE 3

Fuente	Un.	%CO <sub>2</sub> e
Pavimento asfáltico		
kt	84	27%
m3 diés.	1.530	43%
Losas de hormigón		
m3 pint.	22	25%
m3 diés.	196	5%
		39%

## OTROS

Fuente	%CO <sub>2</sub> e
Viajes de negocios	35%
Transporte trabajadores	3%
Manufactura combustibles A1	20%
Oficinas comerciales	10%
Insumos de oficina	2%
5%	





CONEXIÓN  
**PUMA** | *isa*





## CONEXIÓN PUMA | isa

Conexión Jaguar es el programa de sostenibilidad corporativo de ISA y sus aliados técnicos, South Pole y Pnthera, que tiene como propósito contribuir a la conservación de la biodiversidad y a la mitigación del cambio climático.

En Chile, el programa es denominado Conexión Puma y mantiene como especie principal a proteger al puma.

El programa, que se realiza en conjunto con las comunidades rurales, consiste en la implementación del componente de carbono en proyectos de recuperación y preservación de bosques para la reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en zonas prioritarias para la protección, recuperación y conexión de los hábitats naturales y corredores del jaguar en América Latina, los que coinciden con los territorios donde ISA tiene presencia.

**Conexión Jaguar** aporta valiosos recursos para financiar la **estructuración y desarrollo de proyectos forestales** que deben ser avalados internacionalmente, para emitir **bonos de carbono certificados** que serán comprados por ISA y otras empresas del mundo.

### Características de los proyectos de Conexión Jaguar:

1. Proyectos forestales de reducción de emisiones de gases efecto invernadero.
2. Desarrollados en los corredores del jaguar en América Latina. En Chile, en el hábitat del puma.
3. Parte de un círculo virtuoso de gran impacto en las comunidades, promoviendo su arraigo en el territorio, desarrollando capacidades, incrementando ingresos y fortaleciendo sus organizaciones.
4. Acreditados para emitir bonos de carbono certificados.

## Proceso de certificación

# ISO 14001

Para poder hacer una contribución proactiva a los desafíos ambientales, ISA INTERVIAL comenzó un proceso para la implementación de la norma 14001.

La **ISO 14001** puede proporcionar un ahorro del costo a través de la **reducción de residuos y un uso más eficiente de los recursos naturales** tales como la electricidad, el agua y el gas. Organizaciones con certificaciones ISO 14001 están mejor situadas de cara a posibles incumplimientos de la **legislación ambiental**.

### Principales riesgos ambientales detectados desde la norma ISO 14001:

- Derrame de residuos peligrosos causados por siniestros viales y eventual contaminación de suelo, agua y aire.
- Residuos de los usuarios, como neumáticos u otros.
- Tratamiento de sustancias peligrosas y residuos peligrosos, desde su compra bodegaje y disposición final (las plantas de tratamiento que administramos, generadores de emergencia, artículos de aseo, etc).



# Compromiso con el desarrollo socioeconómico

## Descripción tema

La temática contribución con el desarrollo socioeconómico abarca:

- Contribución al desarrollo sostenible y la transformación de los territorios, construyendo un legado positivo para las regiones
- Cercanía y diálogo con los grupos de interés y escucha de sus expectativas
- Respeto y promoción de los derechos humanos y gestión de los impactos sociales

## ¿Por qué es relevante?

Los 907 kilómetros de infraestructura en los que ISA INTERVIAL conecta a las personas en el sur de Chile, son representación de una figura clave para el desarrollo y la contribución a la transformación social. En este contexto, el apoyo social a las comunidades cercanas a las operaciones supone un asunto clave para la continuidad de la operación y la sostenibilidad en el largo plazo.

## ¿Cómo se gestiona?

ISA INTERVIAL asume el desafío consciente y responsable de relacionarse con las comunidades de los territorios donde interviene como un vecino más, buscando desarrollar programas sociales en alianza con otras entidades y generar beneficio de alto impacto.

## Riesgo asociado

Una adecuada relación con las comunidades y actores del territorio permite generar lazos de confianza necesarios para dar continuidad a la operación y a nuevas obras viales.

Indicadores presentes en esta sección  
[GRI: 103-1, 103-2, 103-3  
PROPIOS: ISA 9, ISA 10, ISA 11]



### 2019 ISA INTERVIAL (USD)

Monto inversión social total	300.000
Número de personas beneficiadas	5.000
Número de organizaciones beneficiadas	150

### Municipios con presencia de operaciones y municipios beneficiados por inversión social

Número total de municipios con presencia de infraestructura	47
Número de municipios beneficiados por programas sociales	25
% Municipios beneficiados	53,19%
% de municipios críticos con presencia de gestión social	3

## Desafíos

- ❖ Implementar una mirada común de nuestra contribución al desarrollo de los territorios.
- ❖ Trazabilidad y mayor comunicación de las iniciativas.

# Apoyo al Emprendimiento

La mayor parte de los proveedores de ISA INTERVIAL corresponden a medianas o pequeñas empresas que han ido desarrollándose en conjunto con la compañía.

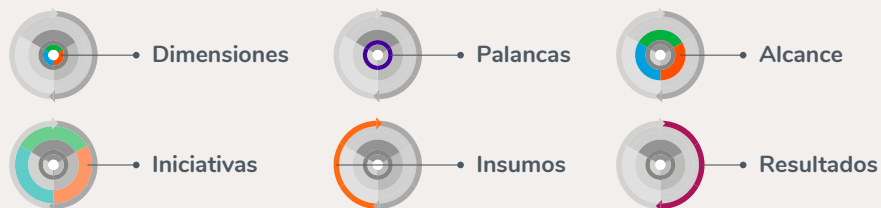
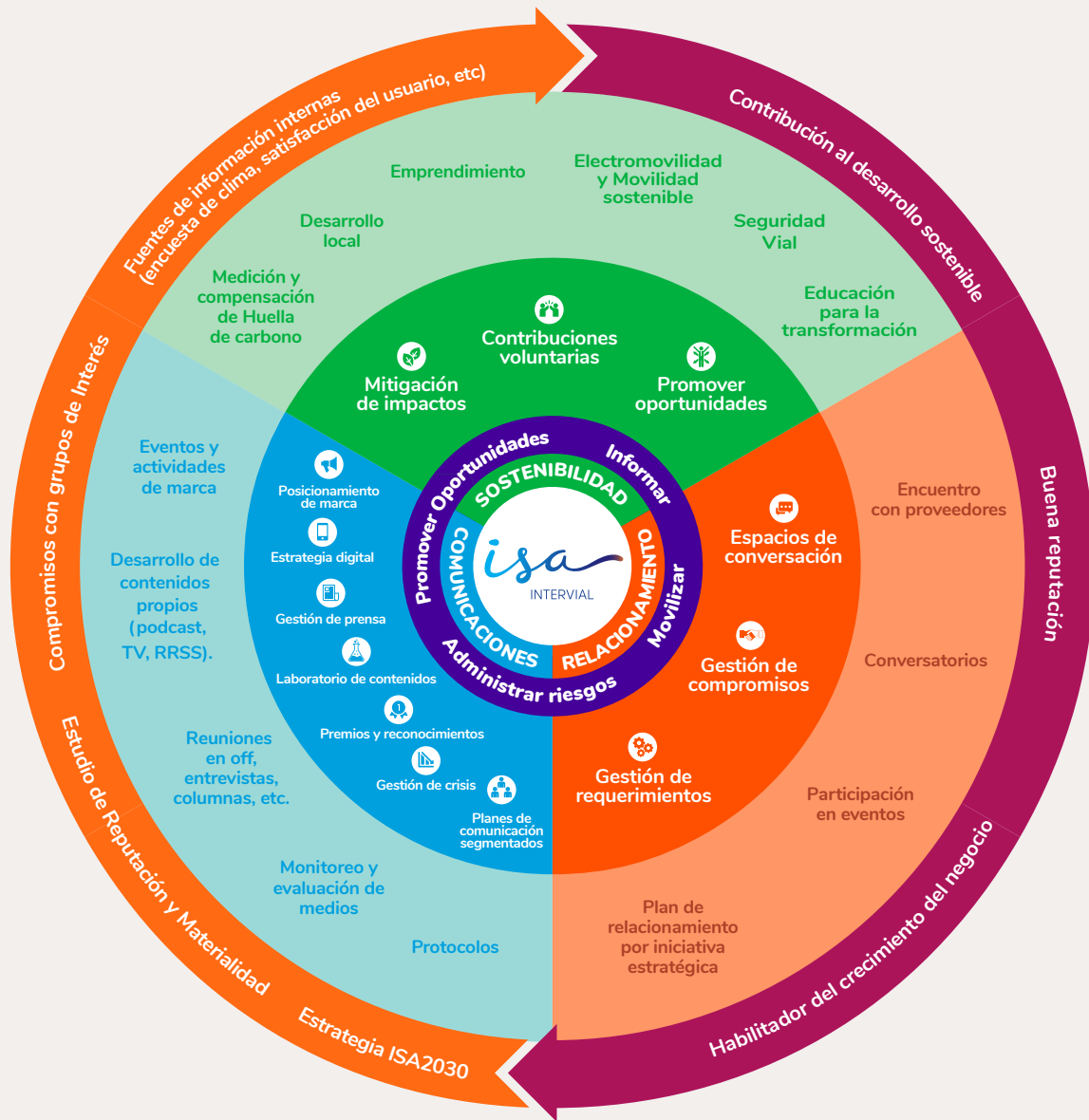
**Todas las rutas** de ISA INTERVIAL cuentan con el **Sello ProPyme** otorgado por el Ministerio de Economía a las empresas que se comprometen a **pagar en 30 días**, desde la recepción de sus facturas, a sus pequeños y medianos proveedores.

## Encuentro con Proveedores

Cada año ISA INTERVIAL realiza su encuentro anual con proveedores el cual congrega a más de 80 aliados estratégicos con el propósito de dialogar y generar instancias de conexión. Adicionalmente se realiza un reconocimiento al proveedor del año, premio que ha recaído en distintas oportunidades en proveedores que han logrado un crecimiento gracias a la prestación de servicios a la empresa.



# Modelo de Sostenibilidad y Relacionamiento





## Fomento de la movilidad sostenible y seguridad vial

Esta iniciativa busca mostrar los beneficios de la electromovilidad a niños y niñas, quienes podrán vivir las sensaciones de karts eléctricos de última generación, amigables con el medioambiente, sin contaminación de CO2 ni acústica. En este espacio de juego los niños además, son incentivados a adoptar conductas seguras ante el volante.

### Compromiso con promover la electromovilidad

ISA INTERVIAL forma parte del acuerdo “Comprometidos por la Electromovilidad”, promovido por Enel X, que busca desarrollar la primera Ruta Eléctrica en el país con la instalación de:

1.200 puntos de carga públicos, considerando más de 1.800 conexiones.





# Anexos



# Índice GRI

INDICADOR	UBICACIÓN	COMENTARIOS
102-1 Nombre de la Organización	p2	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	p26 a 28 y 55	
102-3 Ubicación de la sede de la organización	p2	
102-4 Ubicación de las operaciones	p2 y 27	
102-5 Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	p29	
102-6 Mercados servidos	p27 y 28	
102-7 Tamaño de la organización	p27, 51 y 68	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	p68 a 69	
102-9 Cadena de suministro	p59	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	p28	
102-11 Principio o enfoque de precaución	p44	Frase agregada
102-12 Iniciativas externas	p28, 64 y 79	
102-13 Afiliación a asociaciones	p77	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	p6	
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	p16 a 17	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	p37, 46 y 47	
102-18 Estructura de gobernanza	p32 a 35	
102-40 Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	p21	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	p69	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	p21	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	p22 y 23	
102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados	p12 a 14	

Indicadores presentes en esta sección  
[GRI: 102-55]

INDICADOR	UBICACIÓN	COMENTARIOS
102-45 Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	p2	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	p12 a 14	
102-47 Lista de temas materiales	p14	
102-48 Reexpresión de la información	p2	Frase agregada
102-49 Cambios en la elaboración de informes	p2	Frase agregada
102-50 Periodo del objeto del informe	p2	
102-51 Fecha del último informe, si procede	p2	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	p2	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	p2	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	p2	
102-55 Índice de contenidos GRI	p98	
102-56 Verificación externa	p2	
<b>ENFOQUES DE GESTIÓN</b>		
103-1 Explicación del tema material y su cobertura	p36, 50, 54, 61, 70, 75, 78, 83 y 91	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	p36, 50, 54, 61, 70, 75, 78, 83 y 91	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p36, 50, 54, 61, 70, 75, 78, 83 y 91	
<b>CONTENIDOS ESPECÍFICOS</b>		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	p51	
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	p39	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	p37 a 39	
205-3 Casos de corrupción y medidas adoptadas	p39	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	p86	

# Índice GRI

INDICADOR	UBICACIÓN	COMENTARIOS
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p86	
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	p86	
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	p85	
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	p68 a 69	
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	p71	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	p71	
404-3 Número de trabajadores con evaluación de desempeño (desempeño efectivo de colaboradores)	p72	
405-1 Porcentaje de participación femenina en máximo órgano de gobierno y primera línea ejecutiva	p35	
406-1 Casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	p71	
<b>INDICADORES PROPIOS</b>		
EBITDA depurado	p52 y 53	ISA 1
Iniciativas destacadas en gestión de clientes	p56 y 57	ISA 2
Cumplimiento tiempo de respuesta vehículos de emergencia	p55	ISA 3
Seguridad vial (Índice de seguridad vial)	p57	ISA 4
Programa de innovación y programas destacados del 2019	p61 a 65	ISA 5
Clima	p73	ISA 6
Porcentaje de evaluación de proveedores críticos	p60	ISA 7
Resultado de evaluación de proveedores críticos	p60	ISA 8
Monto de inversión social total	p91	ISA 9
Total de beneficiados (personas y organizaciones sociales)	p91	ISA 10
Contribución a la electromovilidad	p95	ISA 11



*isa*  
INTERVIAL