



isa  
INTERVIAL

10  
años  
CONECTANDO VIDAS. CONSTRUYENDO HISTORIAS

# ISA INTERVIAL

## Memoria Integrada 2020



Segunda Memoria Integrada ISA INTERVIAL 2020 bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y la Norma NCG30, conformidad esencial, sin verificación externa.

Desempeño comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (periodicidad anual).

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

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)

<b>Nombre de la empresa</b>	ISA INTERVIAL
<b>Razón social</b>	INTERVIAL Chile
<b>RUT</b>	78.634.860-9
<b>Sitio web</b>	<a href="https://www.intervialchile.cl/">https://www.intervialchile.cl/</a>
<b>Teléfono principal</b>	22599 3500
<b>Dirección oficina principal</b>	Cerro El Plomo 5630, Piso 10, Las Condes, Región Metropolitana
<b>Elaboración de contenidos</b>	Gestión Social S.A.
<b>Diseño</b>	BAOBAB Diseño



# Índice general

## 4 Carta del presidente

Capítulo 1:

## 6 Perfil de la empresa

- 7 Descripción de la Industria
- 8 Propósito empresarial
- 9 Cifras relevantes
- 11 Tamaño de la organización
- 12 Sellos y certificaciones
- 13 Identificación de la sociedad
- 14 Impactos de las inversiones
- 16 Gobierno corporativo
- 18 Organigrama gerencial
- 20 Buen gobierno e integridad

Capítulo 2:

## 27 Estrategia

- 28 Creación de valor sostenible
- 29 Gestión de riesgos

Capítulo 3:

## 31 Nuestros temas materiales – GRI

- 32 Análisis de materialidad
- 35 Solidez y crecimiento
- 40 Excelencia en el cumplimiento de su actividad
- 47 Anticipación e innovación
- 52 Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación
- 55 Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento
- 67 Contribución proactiva a los desafíos ambientales globales
- 71 Compromiso con el desarrollo socioeconómico

Capítulo 4:

## 74 Estados Financieros

## 75 Declaración de responsabilidad

## 76 Anexos: Tabla indicadores GRI



Carta del presidente



Perfil de la empresa



Estrategia



Nuestros temas materiales



Resultados Financieros



Declaración de responsabilidad



Anexos



# Carta del presidente

[GRI 102-14]

Este 2020, fue un año de desafíos en el que nos enfrentamos a una crisis sanitaria sin precedentes que cambió nuestra forma de vida, afectó nuestra movilidad y la manera en la que concebíamos nuestra capacidad de conectarnos y encontrarnos. La cuarentena decretada para contener los contagios por la COVID-19 tuvo como consecuencia una disminución en el flujo habitual en las carreteras y autopistas del país, situación que nos llevó a hacer cambios en la forma en la que desempeñamos nuestras funciones, siempre honrando nuestro compromiso por mantener los altos estándares de calidad y seguridad que nos caracterizan.

Pese a una disminución en el tráfico consolidado de 16,1% con respecto al 2019, consideramos que tuvimos un año positivo apalancado, principalmente, en las características de nuestras concesiones y su rol como pilar fundamental para mantener la cadena de abastecimiento del país, y por las medidas de desconfinamiento aplicadas por la autoridad, a partir del último trimestre del año.

En términos financieros, ISA INTERVIAL alcanzó un resultado neto de 41.243 millones de pesos y un ebitda de caja acumulado de 194.225 millones de pesos, equivalente a un margen de 62,5% de los ingresos. Asimismo, nuestras inversiones dan cuenta de importantes avances, pese a los problemas presentados por las medidas de restricción a la movilidad.

Entre los hitos más importantes del año podemos destacar el inicio a la construcción de Ruta del Loa, nuestra primera concesión en la zona norte del país, la cual permitirá mejorar la conectividad de las localidades de Calama y Carmen Alto. Al cierre del año, la concesión alcanzó un 6% de avance en su construcción y tendrá una inversión de 7.948.532 UF al 2023.

Por otra parte, Ruta del Maipo continuó con la expansión del proyecto de Terceras Pistas Tramo III, que implica, además de sumar una pista más para los vehículos, beneficios directos para la comunidad que contará con pasarelas, paraderos y ciclovías. El estado de avance de las obras es de un 66% a 2020. Adicionalmente, seguimos avanzando en el primer grupo de obras asociadas a la Seguridad Normativa, las que esperamos entregar durante el presente año.

Por su parte, Ruta del Bosque inició este año, tras un intenso trabajo de realización y aprobación de los proyectos de ingeniería, la construcción de más de 40 obras de mejoramiento de infraestructura y servicios que tienen como objetivo de aumentar los estándares de seguridad vial y mejorar la conectividad de los usuarios que transitan por la vía en este tramo de la Ruta 5 Sur.

Ruta de la Araucanía y Ruta de los Ríos experimentaron avances en la ingeniería de una serie de proyectos consistentes en calles de servicios, mejoramientos viales, iluminación, pasarelas, enlaces, entre otros.

Finalmente, pero no menos importante, es necesario señalar que en 2020 la compañía participó en el proceso de relicitación de Ruta del Maule; sin embargo, y luego de presentar una oferta

sólida a nivel técnico la cual recogía nuestra amplia experiencia en la operación de la ruta, el contrato le fue adjudicado a otra empresa. Estamos tranquilos sobre la gestión realizada y de cara al futuro capitalizaremos enseñanzas que nos permitirán seguir siendo el operador más importante de vías interurbanas en Chile. No podemos dejar de agradecer a nuestros trabajadores, proveedores, autoridades y a la comunidad que nos acompañó durante 25 años en este proyecto, donde logramos disminuir los siniestros de tránsito considerando el aumento del flujo vehicular, impulsar obras de relevancia para la comunidad y de necesidad para garantizar su conectividad segura, y articular proyectos educativos como “Mi Ruta Educativa” para enseñar a los más pequeños la importancia del autocuidado y la seguridad vial. En 2020, en la ruta, logramos poner en servicio 18 pasarelas, 2 calles de servicio, 1 puente y realizó varios mejoramientos viales de paraderos y accesos, dando cumplimiento en tiempo y forma a la inversión comprometida con el Ministerio de Obras Públicas.

Frente a los objetivos de crecimiento para el negocio de vías marcados en la Estrategia ISA2030, con gran orgullo anunciamos en 2020 que se hizo efectiva la adquisición del 100% de las acciones de la Concesión Costera Cartagena Barranquilla S.A.S, en Colombia, a través de ISA INTERVIAL, por un valor aproximado de USD 149 millones. Esta adquisición, que contó con equipos de trabajo de



diferentes países, marca el primer gran hito de la expansión regional del Grupo ISA en el negocio de vías y fortalece la diversificación de sus negocios, donde este último corresponde al 21,9% de los ingresos operacionales del grupo.

En el ámbito de innovación empresarial, gracias al trabajo articulado que hemos consolidado con la academia y los gremios, obtuvimos el 4° lugar en el Ranking de Innovación C3, el cual destaca a las mejores empresas del país por su cultura de innovación. También llevamos a cabo nuestra primera hackathon, La Ruta de la Conexión, en la que hicimos un llamado abierto a todo el ecosistema. Recibimos más de 81 proyectos entre los que escogimos tres ganadores que tendrán la oportunidad de implementar sus propuestas en la empresa en una etapa piloto. Además, diseñamos y ejecutamos, de manera exitosa, un programa de formación en habilidades para innovar donde capacitamos a más de 50 colaboradores que tienen el reto de promover una cultura pro innovación en ISA INTERVIAL.

En el plano de sostenibilidad, avanzamos en las iniciativas relacionadas a la huella de carbono, obteniendo el Sello de Cuantificación y Reducción de Huella Chile otorgado por la autoridad ambiental, y en la iniciativa de electromovilidad, iniciamos la evaluación para introducir en nuestra flota vehículos eléctricos. Asimismo, mantuvimos activo nuestro plan de relacionamiento con el propósito de impulsar el programa Conexión Puma para la protección de la biodiversidad. También quisiera destacar la obtención de la certificación de la Norma ISO 14.001 en INTERVIAL CHILE y Ruta del Maipo, que establece el funcionamiento de un sistema de gestión efectivo para reportar las responsabilidades de nuestra empresa en materia de gestión ambiental.

Estos resultados no hubiesen sido posibles sin el compromiso de nuestros trabajadores que lograron adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo que impuso la pandemia. La

preocupación por ellos y su bienestar ha sido una constante. Por ello, se incorporaron protocolos de salud y seguridad en el trabajo para minimizar el riesgo de contagio y se establecieron una serie de acciones orientadas a cuidar su bienestar de manera integral.

Gracias a estas acciones, desarrolladas en pandemia, fuimos reconocidos como empresa finalista por la Fundación Carlos Vial Espantoso, que destaca las buenas prácticas de las empresas en materia de gestión de personas. Precisamente ese genuino compromiso con nuestros trabajadores se vio reflejado en nuestra encuesta anual de clima organizacional realizada por Korn Ferry/HayGroup, donde obtuvimos una favorabilidad de 89%, frente al 86% logrado el 2019.

La ética está presente en todas las acciones que nos guían como compañía, por lo mismo, voluntariamente participamos de la medición “Barómetro de Valores y Ética Empresarial” de la Fundación Generación Empresarial, donde fuimos reconocidos por la integración de prácticas conducentes a fortalecer la cultura ética de la organización.

La pandemia y sus efectos sociales nos movilizaron en contribuir a superar las necesidades más urgentes y ser un apoyo para la comunidad. Para ello, se articuló un plan de ayuda humanitaria que también contó con el aporte de los trabajadores de la empresa quienes se sumaron a la campaña de voluntariado “Todos Somos Uno”. Los recursos obtenidos beneficiaron a familias necesitadas y centros de salud de las localidades donde operamos. Para la articulación de esta ayuda a nivel corporativo, ISA INTERVIAL selló una alianza con la Fundación Techo para la entrega de 850 cajas kits de alimentos, y se concertó la entrega de 35.000 insumos médicos dirigidos a centros de salud. Asimismo, financiamos 10 ventiladores mecánicos desarrollados en Chile por la Universidad de Concepción y ASMAR, bajo la iniciativa público-privada Un Respiro Para Chile.

En cuanto a nuestros proveedores, estrechamos lazos para trabajar en un plan para garantizar los servicios críticos ante posibles efectos de la pandemia en las operaciones, mientras que el tradicional Encuentro Anual de Proveedores realizado cada año, lo hicimos de forma virtual a través de un ciclo de conversatorios titulado “Conversaciones Que Inspiran” en el que abordamos temáticas tributarias, de innovación y ambientales.

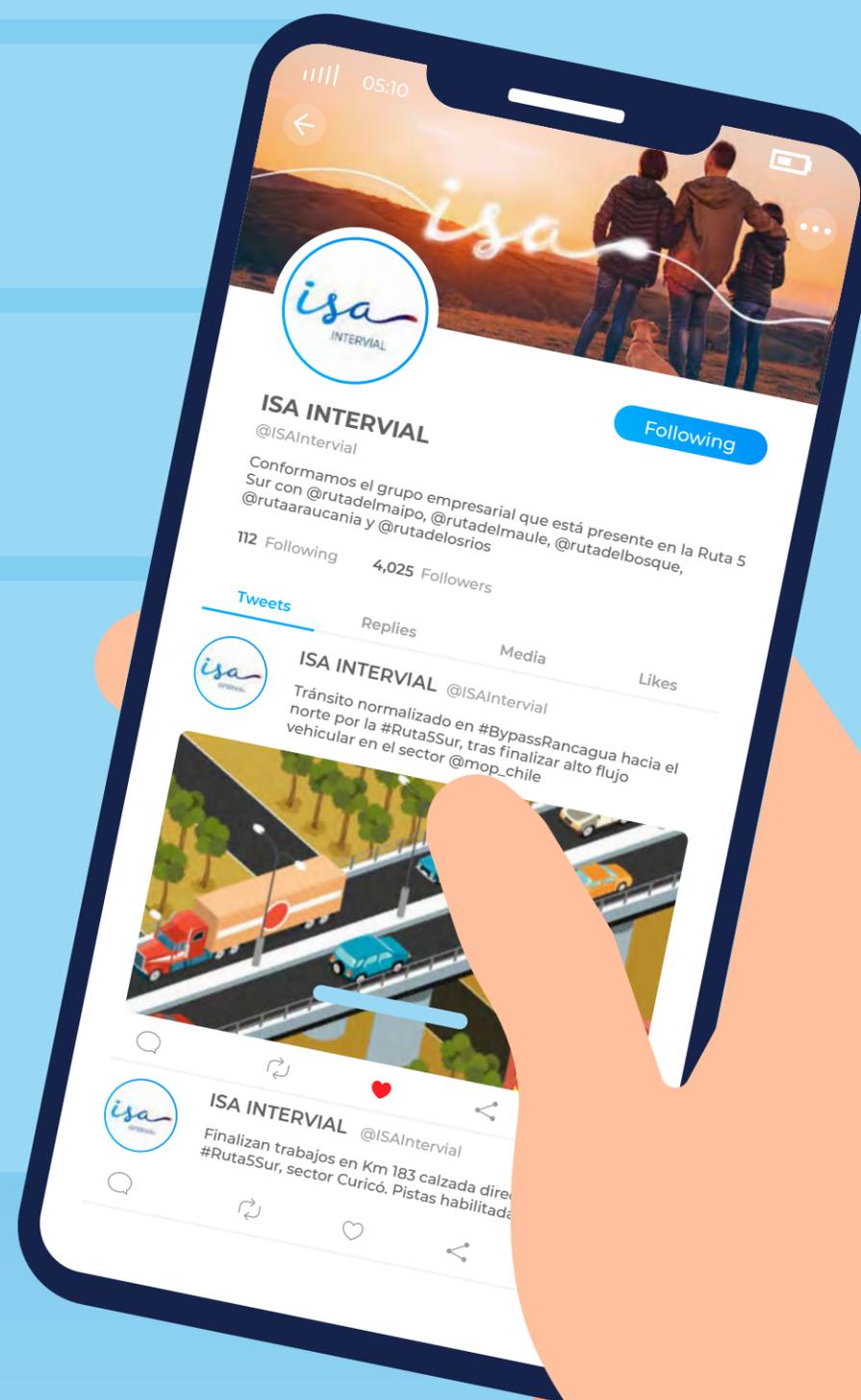
Cierro esta carta, agradeciendo a todos los que han aportado al desarrollo y desempeño de ISA INTERVIAL, autoridades, usuarios, proveedores, nuestros accionistas, nuestro Directorio y en especial, a nuestros trabajadores. Nuestro compromiso en 2021 será seguir aportando al desarrollo del país por medio de lo que mejor sabemos hacer que es generar conexiones.



**Bernardo Vargas Gibsone**  
**Presidente del Directorio**



# Perfil de la empresa



# Descripción de la industria

[GRI 102-2, GRI 102-6]

ISA INTERVIAL desarrolla sus operaciones enmarcadas en el Sistema de Concesiones del Gobierno de Chile, el cual fue creado a partir de la Ley de Concesiones del año 1996, en la cual se faculta e impulsa el desarrollo de obras de infraestructura pública que el Estado entrega en forma de concesión y que se concretan a través de la incorporación de capitales privados. Este modelo de trabajo ha fomentado un importante desarrollo de obras viales y de servicios generales para la comunidad, especialmente en el área de la salud y de transporte.

El sistema de concesiones funciona bajo la supervisión del Ministerio de Obras Públicas a través de la Dirección General de Concesiones, delegando en el sector privado la inversión, explotación y mantención de las infraestructuras, cumpliendo siempre con estándares establecidos, a cambio del cobro directo de tarifas a los usuarios o la activación de subsidios.

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



# Propósito empresarial

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

## Perfil del Grupo ISA (controlador)

ISA es un grupo empresarial multilatinamericano con más de 53 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 más de 4 mil empleados en sus 51 empresas.

El grupo desarrolla sus negocios basado en la excelencia técnica, la prestación eficiente de sus servicios, la creación de valor sostenible para sus grupos de interés y la sociedad en general; apalancado por la innovación y la transformación digital, y soportado 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.

Después de más de cinco décadas de liderazgo en la región, ISA ha trascendido el acto físico de conectar un punto con otro para conectar personas, haciendo de cada conexión un acto inspirador.

## Composición accionaria (Dic 31 - 2020)

ACCIONISTAS	Nº ACCIONES	PARTICIPACIÓN %
Inversionistas estatales	667.196.974	60,23
La Nación	569.472.561	51,41
Empresas Públicas de Medellín	97.724.413	8,82
Inversionistas privados	440.480.920	39,77
Institucionales	297.761.561	26,88
Fondos de inversión extranjeros	106.715.904	9,63
Personas naturales	35.631.705	3,22
ISA ADR Program	371.750	0,03
<b>Capital suscrito y pagado en circulación</b>	<b>1.107.677.894</b>	<b>100</b>

ISA es una Empresa de Servicios Públicos Mixta, constituida como sociedad anónima por acciones de carácter comercial, del orden nacional, regida por las leyes 142 y 143 de 1994 y con domicilio en la ciudad de Medellín (Colombia). La Nación, a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es el accionista mayoritario o controlante de ISA, al ser titular del 51,41% del capital social.

La compañía tiene inversionistas estatales y privados. Sus acciones y bonos se transan en la Bolsa de Valores de Colombia y cuenta con ADR's Nivel I que se negocian en el mercado Over the Counter (OTC) de Estados Unidos. Todas las acciones constitutivas del capital social gozan de los mismos derechos, son ordinarias, nominativas y desmaterializadas, no existiendo restricciones estatutarias a su transferibilidad. ISA aplica altos estándares de transparencia, eficiencia y gobierno corporativo que brindan protección y confianza a sus inversionistas.

# Cifras relevantes

[GRI 102-7]



## 51 empresas:

ISA, matriz del grupo y 50 subordinadas



## 47.358 km y 95.720 MVA

en transformación en el negocio de transmisión



## 1.053 km de autopistas

en operación



## Control de la movilidad en 5 municipios

(Medellín, Colombia y corregimientos)



## 4.352

empleados



## Miembro del Dow Jones Sustainability Index

por seis años consecutivos



## Participación en otras

14 empresas



## 65.612 Km y 114.017 MVA

incluyendo la participación de ISA en otras empresas



## 136 km de autopistas

en construcción



## 54.137 km

de fibra óptica en operación



## 30% del equipo directivo

son mujeres



## Miembro de Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance



## Operaciones en 6 países

de Suramérica y en Centroamérica



## 6.529 Km y 15.603 MVA

de infraestructura de transmisión en construcción



## Coordinación de la operación del sistema eléctrico colombiano,

70.249 GWh de demanda atendida, 17.485 MW de capacidad efectiva neta



## 43% de trabajadores

en convenios y sindicatos



## Sello de calidad de la Bolsa de Valores de Colombia

por su transparencia, gobierno corporativo y compromiso con el mercado de valores, por cinco años consecutivos



ISA como controlador es miembro de:



Sello de calidad de la Bolsa de Valores de Colombia

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. Este año con la incorporación de la Ruta del Loa se suman 136 km de carretera, uniendo Carmen Alto y Calama en el norte de Chile.

[GRI 102-4]

La empresa está comprometida con la mitigación del cambio climático y con la generación de valor para la sociedad, lo que se refleja en el desarrollo de programas que generan impacto positivo en el medioambiente y en las comunidades donde está presente, promoviendo el uso racional de recursos y la mejora en la calidad de vida de las personas, sin perder de vista la eficiencia y confiabilidad de los servicios y la generación de valor para el negocio.

ISA INTERVIAL abraza el cambio y la evolución constante como fórmula para crecer de manera sostenible, viviendo los valores corporativos a diario, reflejando la ética, innovación y excelencia en la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios y en la generación de conexiones inspiradoras.

151

Millones de vehículos en tránsito

907

KM en operación Santiago - Río Bueno

136

KM en construcción Ruta del Loa

11

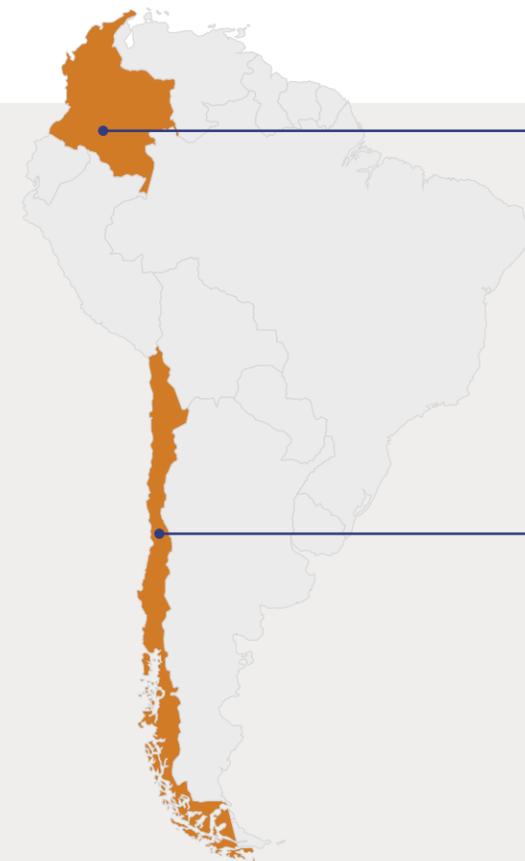
Peajes troncales

84

Peajes laterales

18

Áreas de servicio



Colombia

- INTERVIAL 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
Ruta del Maipo	Santiago - Talca	237
Ruta del Maule	Talca - Chillán	193
Ruta del Bosque	Chillán - Collipulli	161
Ruta de la Araucanía	Collipulli - Temuco	144
Ruta de los Ríos	Temuco - Río Bueno	171,7
<b>TOTAL</b>	<b>Santiago - Río Bueno</b>	<b>907</b>
EN CONSTRUCCIÓN	TRAMO	KM
Ruta del Loa	Carmen Alto - Calama	136

\* Inicio de construcción 17 agosto 2020.



Carta del Presidente



Perfil de la empresa



Estrategia



Nuestros temas Materiales



Resultados Financieros



Declaración de responsabilidad



Anexos

# Tamaño de la organización

[GRI 107-7]

VEHÍCULOS EN TRÁNSITO	2019	2020
Kilómetros en Operación	907	907
Kilómetros en construcción	136	136
Cantidad de peajes	95	95
Cantidad de áreas de servicio	18	18
Utilidad Neta Consolidada (CLP MM)	63.631	41.243
Dotación total	369	382

En términos financieros, ISA INTERVIAL al 100% alcanzó un resultado neto de 41.243 millones de pesos y un EBITDA de caja de 194.225 millones de pesos, equivalente a un margen de 62,5% de los ingresos.



# Sellos y certificaciones



## Sello ProPyme



## Sello Reducción y Cuantificación de Gases de Efecto Invernadero

entregado por el Programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente



## Sello Protocolos COVID Cámara Chilena de la Construcción

en Ruta del Maipo, Ruta del Bosque, Ruta de la Araucanía, Ruta de los Ríos



## Certificación Modelo de Integridad Corporativa y Ética - LEY 20.393



## ISO 14.001 en INTERVIAL y Ruta del Maipo

# Identificación de la sociedad

INTERVIAL CHILE es una sociedad anónima cerrada, organizada de acuerdo a las leyes de la República de Chile, fue constituida según escritura pública de fecha 9 de noviembre de 1994 con el nombre de Ferrovial Chile Limitada y tiene por objeto la realización de actividades rentistas consistente en la inversión en bienes raíces o muebles, acciones, bonos, debentures, derechos en cualquier tipo de sociedad y la ejecución y construcción de obras correspondientes a concesiones de obras públicas. Su domicilio legal es Avenida Cerro el Plomo N° 5630 piso 10, Las Condes, Chile y su Rol único tributario es 78.634.860-9.

## Empresas de Inversión

La Sociedad participa como principal accionista en ISA Inversiones Costera Chile SpA.. RUT 77.070.404-9, Interconexiones Viales SpA. RUT 77.244.873-2 e ISA Inversiones Toltén Ltda. RUT 76.662.230-5. Las cuales tiene como objeto principal el realizar en Chile o en el extranjero, inversiones, ejecución, construcción, operación y explotación de obras de infraestructura.

## Identificación de los accionistas

Hasta el 15 de septiembre 2010 Intervial Chile fue una sociedad de responsabilidad limitada controlada por la empresa Cintra Infraestructura S.A. de origen español.

Actualmente Intervial Chile S.A. es una sociedad anónima cerrada que, como resultado de un cambio de propiedad materializado en septiembre de 2010 pasó a ser controlada por la empresa Interconexión Eléctrica.

## Estructura de la propiedad

[GRI 102-5]

EMPRESAS FILIALES: ("SOCIEDADES CONCESIONARIAS")	FECHA CONSTITUCIÓN	REGISTRO CMF (**) N° INSCRIP,	TRAMO ADJUD. KM.
Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.	30/10/1998	669	29,014-219,419 R5 Sur / 0-46, 586Acc. Sur Stgo. / 66,76-94, 829 By-Pass Rancagua/
Ruta del Maule Sociedad Concesionaria S.A.	10/04/1996*	436	219, 49-412, 8 R5 Sur
Ruta del Bosque Sociedad Concesionaria S.A.	26/11/1998	657	412, 8-573, 76 R5 Sur
Ruta de la Araucanía Sociedad Concesionaria S.A.	04/09/1998*	253	574, 18-718, 33 R5 Sur
Ruta de los Ríos Sociedad Concesionaria S.A.	17/12/1997*	35	718, 3-890 R5 Sur
Ruta del Loa Sociedad Concesionaria S.A.	26/04/2018*	537	0-858, 5 R25 / 858,5-111,860 R25 / 400 -25,000 Circunvalación Oriente

## Accionistas al 31 de diciembre de 2020

NOMBRE EMPRESA	PAÍS	N° ACCIONES	% PARTICIPACIÓN
Isa inversiones Chile Spa.	Chile	9.999	99,99%
Internexa S.A.,	Colombia	1	0,01%

# Impactos de las inversiones

[GRI 203-1]

ISA INTERVIAL ha identificado los potenciales impactos sociales y ambientales asociados a sus inversiones. Desde la arista socioambiental, la gestión de la organización se basa en el resguardo de la normativa vigente y, una política de relacionamiento constante que promueve la cercanía y el diálogo con las comunidades.

Asimismo, las inversiones poseen un impacto social positivo para las comunidades, al mejorar su conectividad, movilidad y accesibilidad, a través de una infraestructura segura.

A continuación presentamos una tabla donde se identifican de manera general los impactos positivos y negativos de las inversiones en infraestructura vial.

## INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS

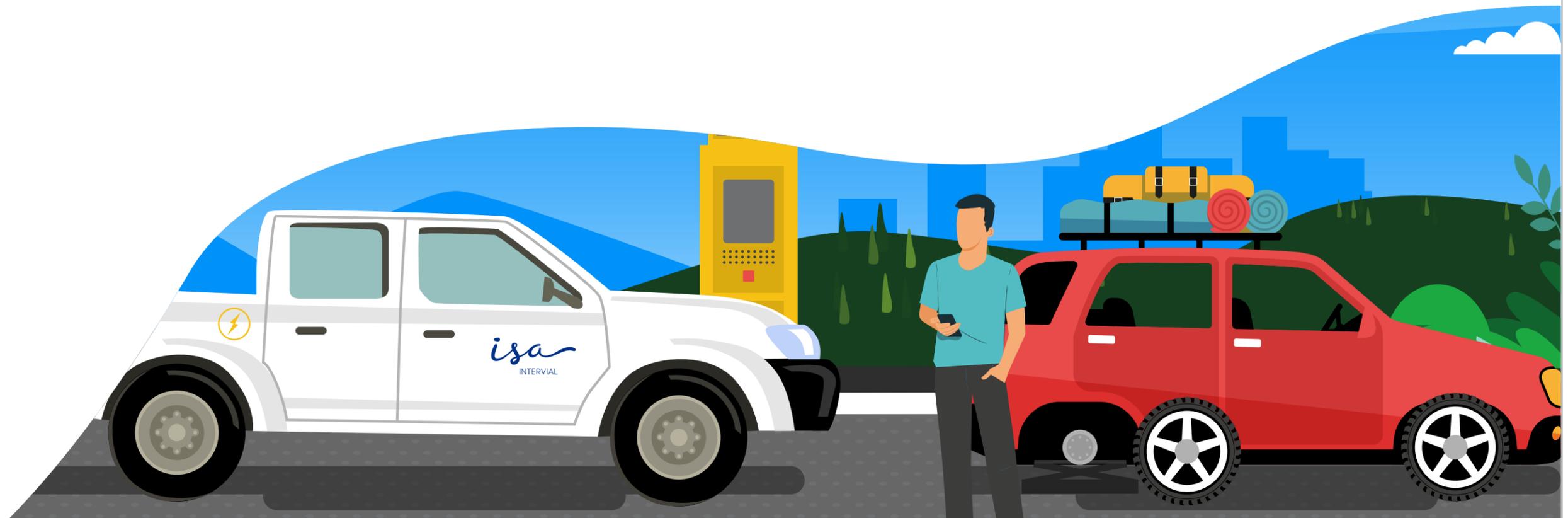
Describa los impactos actuales o potenciales en las comunidades y economías locales ocasionados por las inversiones de la organización en infraestructura y servicios apoyados

### Impactos Negativos

Las diversas construcciones que se están ejecutando en las rutas que han ocasionado interferencias, congestión y un tránsito lento. Adicionalmente, los ruidos generados por las construcciones que se encuentran cercanas a sectores donde existe población.

### Impactos Positivos

La entrega de tramos terminados donde la comunidad puede hacer uso de las nuevas vías, calles locales y vías expresas. Sumado a la entrega de Obras de Seguridad Normativa que permiten a las comunidades aumentar la seguridad en tramos donde requieren transitar de un lado a otro de la ruta como paraderos de buses interurbanos.



# Hitos 2020



## Ruta del Loa

El 2020 se inició en terreno la construcción de la Concesión Ruta del Loa y la autoridad ambiental entregó la aprobación de calificación ambiental para el sector B.

Esta concesión busca mejorar el estándar y niveles de servicios de la actual Ruta 25, en una longitud de 111 kilómetros, aumentando la capacidad vial existente y los niveles de seguridad, favoreciendo el ahorro de tiempo en los viajes y la disminución de los accidentes.

Además, el proyecto mejorará la calidad de vida de quienes viven en Calama, Sierra Gorda y Carmen Alto, así como de quienes trabajan en dichas localidades y deben trasladarse diariamente viajando largas distancias. El proyecto se divide en dos tramos: Sector A (actualmente en construcción, que contempla el mejoramiento y la ampliación a doble calzada de la actual Ruta 25 en el tramo comprendido entre el sector de Carmen Alto y el empalme el acceso sur a la ciudad de Calama; y el Sector B, que implica la construcción de una nueva circunvalación oriente a Calama, de una longitud de 25 kilómetros.

Sus principales beneficios para la región son:

- Segunda calzada para la Ruta 25.
- Nueva conexión entre el sur de Calama y la Ruta 25, por Circunvalación, evitando pasar por la ciudad de Calama.
- Diseño para una velocidad máxima de 120 km/hr.
- Capacidad de contratación de mano de obra local.



## Conversatorios con Proveedores

Este año no se pudo realizar el tradicional Encuentro Anual con Proveedores, sin embargo, se puso en marcha una serie de conversatorios que permitieron mantener una relación cercana con ellos, escuchar sus inquietudes para detectar oportunidades de mejora que serán incorporadas en el plan de acción del próximo año.



## Hackathon: La Ruta de la Conexión

Por primera vez ISA INTERVIAL, en compañía del Centro de Innovación UC, realizó un llamado abierto a todo el ecosistema de emprendimiento para plantear 4 desafíos que como organización se debían resolver. Durante un mes se recibieron más de 81 proyectos, de los cuales fueron elegidos 3 ganadores, que recibieron premios en moneda y se encuentran en la fase de implementación de los pilotos.



## Reconocimiento Fundación Generación Empresarial

ISA INTERVIAL participó en el barómetro de integridad evaluado por la FGE, en el cual se pudo ver de forma independiente cual es la percepción de los colaboradores y las brechas de mejora para continuar fortaleciendo nuestras prácticas de integridad corporativa.



## Norma 14.001 y Política Ambiental

Durante el 2020 se obtuvo la certificación de la Norma 14.001 que establece el funcionamiento de un sistema de gestión efectivo para dar cuenta de las responsabilidades medioambientales de la empresa. Aunado a esto, publicamos nuestra política ambiental.



## Medición Huella de Carbono

En el 2019, ISA INTERVIAL se integró al programa Huella Chile del Ministerio del Ambiente y gracias a la gestión realizada durante el 2020, se obtuvieron los sellos de "Reducción de Gases de Efecto Invernadero" y Cuantificación de Gases de Efecto Invernadero" la Huella.



## Empresa finalista Premio Carlos Vial Espantoso

ISA INTERVIAL fue seleccionada como empresa finalista del premio Carlos Vial Espantoso que destaca la gestión de las empresas en el ámbito de personas y trabajadores. ISA INTERVIAL fue destacada por las prácticas y programas implementados ante la crisis sanitaria en beneficio, apoyo y soporte para sus trabajadores.



## Cuarto lugar Ranking Brinca C3

ISA INTERVIAL obtuvo el cuarto lugar en el ranking Brinca de Innovación y Creatividad por su modelo de gestión de la innovación y avances en su cultura organizacional.

# Gobierno corporativo

[GRI 102-18]

## 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:

El Directorio cuenta con un **14% de participación femenina**

[GRI 405-1]

  
**Bernardo Vargas Gibsone**  
**Presidente**  
 Economista  
 Colombiano

  
**Herman Chadwick Piñera**  
**Vicepresidente**  
 Abogado  
 Chileno

  
**Leonardo Daneri Jones**  
**Director**  
 Ingeniero Civil  
 Chileno

  
**José De Gregorio Rebeco**  
**Director**  
 Ingeniero Civil Industrial  
 Chileno

  
**Santiago Montenegro Trujillo**  
**Director**  
 Economista  
 Colombiano

  
**Alejandro Ferreiro Yazigi**  
**Director**  
 Abogado  
 Chileno

  
**Carolina Botero Londoño**  
**Director**  
 Administradora de empresas  
 Colombiana



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.

#### Total honorarios Directores:

Al 31 de diciembre de 2020, la remuneración pagada a los directores de las sociedades que conforman Intervial Chile S.A., asciende a M\$ 644.346. (M\$ 561.881 al 31 de diciembre de 2019).

Durante el año 2020, el directorio no contrató servicios de asesorías externas.



# Organigrama gerencial

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



NOMBRE	RUT	PROFESIÓN	CARGO	NAC.	GÉNERO
Arenas Mejías, Juan Bernardo	27.002.55-2	Ingeniero Eléctrico	Gerente de Tecnología	Colombiana	M
Ballerini Figueroa, Mario	10.115.190-5	Ingeniero Civil	Gerente General Ruta del Maule y Ruta del Bosque	Chilena	M
Carrasco Rodríguez, Miguel Ángel	7.393.910-8	Ingeniero Civil	Gerente General Ruta del Maipo	Chilena	M
Contreras Herrera , Andrés	12.466.899-9	Ingeniero Civil Industrial	Gerente Coporativo de Finanzas	Chilena	M
Fuenzalida Inostroza, Carlos Enrique	6.917.773-5	Ingeniero Civil	Gerente General Ruta del Loa y Gerente de Infraestructura	Chilena	M
García Silva, Sandra Cecilia	24.024.621-k	Contadora Pública	Auditora Corporativa	Colombiana	F
González, José Ricardo	11.211.116-6	Ingeniero Civil	Gerente General Ruta de la Araucanía y Ruta de los Ríos	Chilena	M
Larrabe Lucero, Eduardo Marcelo	8.074.492-7	Ingeniero Civil	Gerente General	Chilena	M
Posada Zapata, Diana Cristina	25.657.764-k	Psicóloga	Gerente de Gestión Corporativa	Colombiana	F
Vargas Tonkin, Francisco Javier	9.256.755-9	Abogado	Gerente Legal	Chilena	M

Durante 2020 las remuneraciones e incentivos del nivel ejecutivo alcanzaron la suma bruta de 1.592.657.685 millones de pesos, monto que incluye bonos variables por 653.160.562 millones de pesos. Esto comparado con \$1.439.807.823, correspondientes a remuneraciones e incentivos 2019.

La Sociedad cuenta con un plan de compensación especial dirigido al Gerente General y su grupo de reportes directos, el cual consiste en compensación variable de largo plazo.

Los objetivos de este modelo son:

- Alinear los intereses de los directivos con los de los accionistas.
- Atraer y retener directivos de alto impacto para ISA y sus empresas.
- Reforzar el pensamiento estratégico, corporativo, de largo plazo, y de creación de valor.

#### Diversidad de la administración:



**8 Hombres**  
2 Mujeres

**7 Chilenos**  
3 Extranjeros



# Buen gobierno e integridad

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

## Descripción tema

El tema material buen gobierno e integridad, abarca las siguientes temáticas:

- Independencia respecto al gobierno y terceros
- Comportamiento ético, íntegro y transparente
- Estructura y composición de gobierno diversa que responde a los retos de la estrategia

## Por qué es relevante

El trabajo colaborativo entre la empresa privada y el Estado requiere de una gestión minuciosa de los riesgos asociados a la operación y la conservación de altos estándares de probidad.

La confianza que se proyecta hacia los inversionistas y grupos de interés se sostiene en la construcción de un gobierno corporativo robusto, ético y transparente y una institucionalidad sólida que incorpora estos valores de manera transversal en el quehacer diario de la compañía.

## Cómo se gestiona

La empresa cuenta con un Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393 que incluye el Código de Ética y Conducta de ISA y la Política de Gestión Integral de Riesgos.

Manteniendo la firme convicción de que la integridad corporativa es esencial para cumplir los objetivos organizacionales que nos permitan mantener una vigencia corporativa y dejar un legado

a la sociedad, durante la vigencia, se continuó fortaleciendo en ISA y sus empresas, cada uno de los mecanismos que permiten que esta convicción tome vida en cada una de las definiciones y decisiones corporativas. A continuación, se mencionan las acciones más relevantes:

Con el fin de fortalecer la cultura ética en la organización, se desarrolló el plan de comunicación y capacitación definido, el cual cubrió a los administradores, trabajadores y a otros grupos de interés externos. Asimismo, para los trabajadores en general, se reforzó la importancia de “El tiempo del cuidado, la práctica de nuestra ética” de la mano de Angela Girardi. Soportados en esta estrategia digital, se reforzaron temas como: prevención del lavado de activos, conflicto de interés, manejo de obsequios y regalos, protección de datos personales, entre otros temas relevantes.

- Se continuo con la declaración del conflicto de interés, para los trabajadores nuevos, anualmente y cuando se presente. Todos las dudas o existencia de conflicto de interés reportados han sido debidamente gestionados.
- A nivel de gestión de los canales de denuncia, el total de reportes recibidos fueron gestionados en el periodo, ninguno de ellos relacionados con actos de corrupción
- Además, la empresa dispone de las herramientas y la estructura organizacional adecuada para garantizar el comportamiento ético de la empresa, la implementación y certificación del Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393 y la capacitación al Directorio en estas temáticas.

## Riesgo asociado

Cuestionamiento o daño en la reputación de la compañía y la seguridad que se pueda brindar al mercado en torno a su gestión corporativa y sus principales ejecutivos.

## Desafíos

Integración de temas ambientales en la gestión corporativa del riesgo, así como también las oportunidades derivadas de estas dimensiones.



### Monitoreo, revisión y reporte

- Monitoreo y control al cumplimiento en materia de anti soborno/corrupción.
- Evaluación de la Junta Directiva y Comité de Auditoría.
- Reporte periódico de resultados.

### Compromiso de la gerencia

- Asegurar el conocimiento en empleados y terceros.
- Procedimientos para evaluar la adherencia al programa.

### Evaluación de riesgos

- Evaluación y valoración de los riesgos.
- Registro de los eventos relacionados con soborno/corrupción.

### Capacitación y comunicación

- Capacitación y comunicaciones internas y externas.
- Mecanismos de divulgación.

## Compliance y Ética Empresarial

### Políticas y procedimientos

- Políticas, procedimientos y controles definidos.
- Procedimientos para reportar incumplimientos.
- Documentación de las transacciones sensibles para el programa.

### Supervisión y responsables

- Definición de roles, responsabilidades y niveles de delegación de autoridad.
- Supervisión de la implementación por parte de la Junta Directiva y la Gerencia.
- Comunicación de responsabilidades a empleados y terceros.

[GRI 102-16]

ISA INTERVIAL cuenta con una sólida estructura organizacional y órganos de gobierno transparentes y diversos que aseguran la independencia de la empresa y la creación de valor sostenible. El trabajo continuo en la detección de riesgos asociados a la operación la ha convertido en un referente en temas de ética, buen gobierno y prácticas anticorrupción.

La cultura de integridad es central y, para lograr esta premisa, provee constantemente capacitación y herramientas a colaboradores y contratistas para, garantizar la comprensión de cada paso del proceso de denuncia.

Durante el 2020 se materializaron proyectos y se consolidó y profundizó el Modelo de Integridad, haciéndolo más sólido y eficaz. De igual forma, se trabajó en la identificación de riesgos altos y bajos en distintos grupos de interés, monitoreando permanentemente a proveedores, colaboradores, socios de negocio y directores, logrando así disminuir aquellas relaciones contractuales que significaban riesgo en presuntos fraudes, noticias adversas o fallos negativos.

El foco estuvo en tomar decisiones de manera informada para evitar el daño reputacional que pudiera afectar a la empresa, manteniendo una relación transparente con los grupos de interés.

El comité de Integridad Corporativa y Ética está conformado por el Gerente General de INTERVIAL Chile, el Gerente de Gestión Corporativa, el Gerente Legal, el Encargado del Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393, un colaborador de ISA INTERVIAL y se suma la Gerencia de Finanzas para los casos asociados a corrupción o fraude.

[GRI 206-1]

## Principales acciones 2020

### Recertificación Modelo de Integridad Corporativa y Ética, Ley 20.393

ISA INTERVIAL y sus Sociedades Concesionarias recertificaron el Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393 (Compliance), incluyendo dos nuevas sociedades Ruta del Loa e ISA Inversiones Costera Chile Spa, cumpliendo con los requisitos sugeridos por la Ley 20.393 y respondiendo a los más altos estándares de implementación sugeridos por la OCDE, esta certificación tendrá vigencia hasta el 15 de diciembre de 2022.

### Fortalecimiento gestión Compliance

Durante el año 2020, se fortaleció la gestión de Compliance incorporando indicadores que permiten monitorear la eficacia y desempeño de Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393; y avanzando en la transformación digital se incorporó data analítica para explotar datos de distintas fuentes de información, que permitieran realizar debidas diligencias continuas y en línea a nuestros grupos de interés, para toma de decisiones asociadas a resultados con calificación de riesgos muy críticos relacionados con los delitos establecidos en la regulación chilena incluyendo el riesgo de corrupción.



## Eficacia del Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393 Compliance

### Indicadores transversales

#### Formación y Comunicación

**97%**

de los colaboradores ha realizado el e-learning de Código de Ética y Conducta.

**4**

Consultas efectuadas al buzón de Compliance

**22**

Actividades de comunicación

#### Recomendaciones

**3**

Recomendaciones generadas en la certificación del Modelo de Integridad Corporativa y Ética – Ley 20.393

**8**

Recomendaciones generadas en la auditoria externa al cumplimiento del Modelo de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393

#### Reportes

**10**

Informes realizados al Directorio y al Comité de Auditoría de ISA INTERVIAL

**9**

Informes realizados al Comité de Integridad Corporativa & Ética – Ley 20.393



INDICADORES DE LA EFICACIA DEL MODELO DE INTEGRIDAD CORPORATIVA & ÉTICA - LEY 20.393 "COMPLIANCE"

Indicadores específicos - función compliance

Código de Ética y Conducta

8

Denuncias Recibidas

Tipos de denuncias

- 2 casos de acoso laboral
- 2 casos de acoso sexual
- 2 casos de fraude
- 1 caso de inobservancia a las medidas sanitarias
- 1 caso de condiciones laborales

100%

denuncias investigadas y gestionadas

38%

denuncias efectivas

Sanciones por denuncias éticas

- 2 Amonestaciones escritas con copia a la inspección del trabajo
- 1 Desvinculación

Prevención de delitos Ley 20.393  
Responsabilidad Penal de las  
Personas Jurídicas

9 de 12

Sociedades dentro del alcance del Modelo de Integridad Corporativa & Ética - Ley 20.393

10 de 13

Delitos a prevenir y aplicables al Modelo de Integridad Corporativa & Ética - Ley 20.393

Riesgos identificados y gestionados, por delito y actividad operacional (relacionados con la Ley 20.393)

27 Cohecho	17 Administración Desleal
4 Lavado de activos	8 Negociación Incompatible
3 Financiamiento Terrorismo	5 Apropiación Indevida
1 Receptación	7 Contaminación de aguas
9 Corrupción entre particulares	1 Inobservancia de las medidas sanitarias

99% contratos de colaboradores formalizados con cláusulas Ley 20.393

89% contratos con proveedores estratégicos formalizados con cláusulas Ley 20.393

Debidas Diligencias

Procesos de debida diligencia realizadas a grupos de interés

- 364 a Proveedores
- 10 a Socios de negocio
- 356 a Colaboradores
- 19 a Directores

Resultados de las debidas diligencias

- Sin Hallazgos 661
- Riesgo Bajo 82
- Riesgo Moderado 2
- Riesgo Crítico 2
- Riesgo Muy Crítico 2

Gestión a los resultados de debida diligencia

- 3 Proveedores bloqueados

Anticorrupción

74

Procesos de debida diligencia Gestión Social (Donaciones y Patrocinios) Sin hallazgos

98%

colaboradores realizaron declaración de conflictos de interés.

100%

Conflictos de interés gestionados

100%

Declaración de Gerentes, referido a participación por propiedad y gestión en sociedades

## Incorporación de Nuevos Delitos

Se incorporó un nuevo delito “inobservancia medidas sanitarias”, en línea con los nuevos requerimientos ante la pandemia COVID-19.

Esto se complementó con comunicaciones a los colaboradores, para que actuaran con responsabilidad a lo indicado por la autoridad sanitaria.

## Reconocimiento al Compromiso con la Integridad

ISA INTERVIAL participó del Barómetro de Valores y Ética Empresarial realizado por la Fundación Generación Empresarial (FGE) para medir la cultura ética y de cumplimiento en las organizaciones, incluidos los indicadores del modelo de prevención que establece la Ley 20.393.

Desde una perspectiva independiente, FGE evaluó cómo se viven los valores, la eficacia de las herramientas de compliance y, dada la contingencia, cómo la empresa respondió ante la crisis sanitaria.

Producto de esta evaluación se recibió el Reconocimiento al Compromiso con la Integridad.

- Algunos resultados relevantes de esta evaluación indican que la integridad está inserta en la cultura corporativa, con un 92% de colaboradores cree que la empresa aplica valores y principios en el trato a sus colaboradores (Benchmark FGE 86%).

- Adicionalmente, un 84% se siente muy representado/ identificado con los valores y el comportamiento ético de la empresa y un 86% considera que los directivos actúan de acuerdo con los valores corporativos dando el ejemplo.
- Respecto de las herramientas disponibles, un 85% considera que estas son útiles para prevenir conductas antiéticas, y un 84% señala que existe un combate activo contra la corrupción (por ejemplo, colusión, coimas, soborno, extorsión)
- El 90% afirma que se han hecho aportes concretos a la sociedad, donando insumos, alimentos y otros aportes económicos (Benchmark FGE 67%).
- El 84 % de los colaboradores afirma que vive espacios de contención emocional y apoyo para enfrentar esta contingencia por parte de la Compañía. (Benchmark FGE 66%).

## Modelo Predictivo de Fraude

En sintonía con la transformación digital, se implementó desde el mes de septiembre un modelo predictivo de fraude como piloto en Ruta del Maule.

El modelo se acompañó de un data lake, para que todas las áreas pudieran disponer de la información de forma flexible, confiable y eficiente, monitoreando en tiempo real las operaciones del proceso de recaudo de peajes y con ello, determinar, de forma anticipada, señales y alertas para prevenir estas conductas.

## E-learning ética

Luego de la actualización del Código de Ética en 2018, se desarrolló esta formación, a la cual se adhirieron el 97% de los

colaboradores.

## Capacitación en World Compliance Association

La Oficial de Cumplimiento y Encargada del Modelo de Integridad & Ética – Ley 20.393, participó en el seminario internacional de compliance, que realizó World Compliance Association, y es miembro del comité de diversidad, inclusión y género de la misma organización, trayendo así las mejores prácticas para la compañía.

## Avances en materia de debida diligencia en DDHH

Con el propósito de identificar el vínculo entre los derechos humanos y el que hacer empresarial en la cadena de valor, esencial para continuar promoviendo el compromiso y respeto especialmente de los más vulnerables en la gestión del negocio, así como en sintonía con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, ISA INTERVIAL a iniciado un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos.

Este proceso considera los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Para esta debida diligencia contamos con la asesoría de expertos del Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

## Gestión Anticorrupción

En la evaluación de riesgos relacionados con la corrupción, se identificó el riesgo de fraude como el más relevante, este a su vez, es también monitoreado en los procesos de auditoría interna. Igualmente se evaluó el 100% de las operaciones en relación con este tema.

[GRI 205-1]

### Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

[GRI 205-2]

	2019	2020
Porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	100%	100%
Porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	100%	100%
Porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción	100%	100%
Porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción	100%	100%

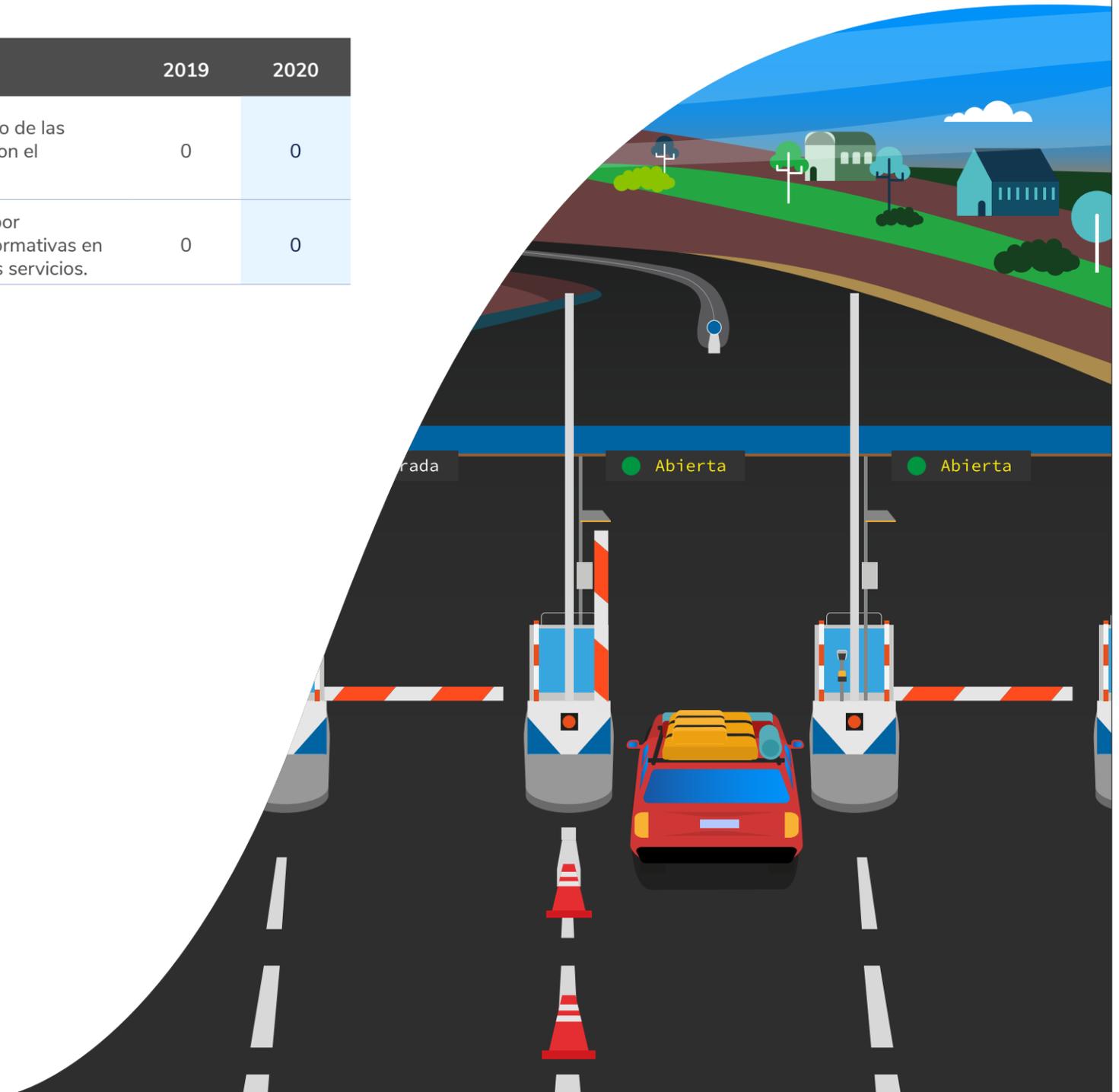
Durante el 2020 no se presentaron casos de corrupción ni demandas recibidas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

[GRI 205-3, 206-1]

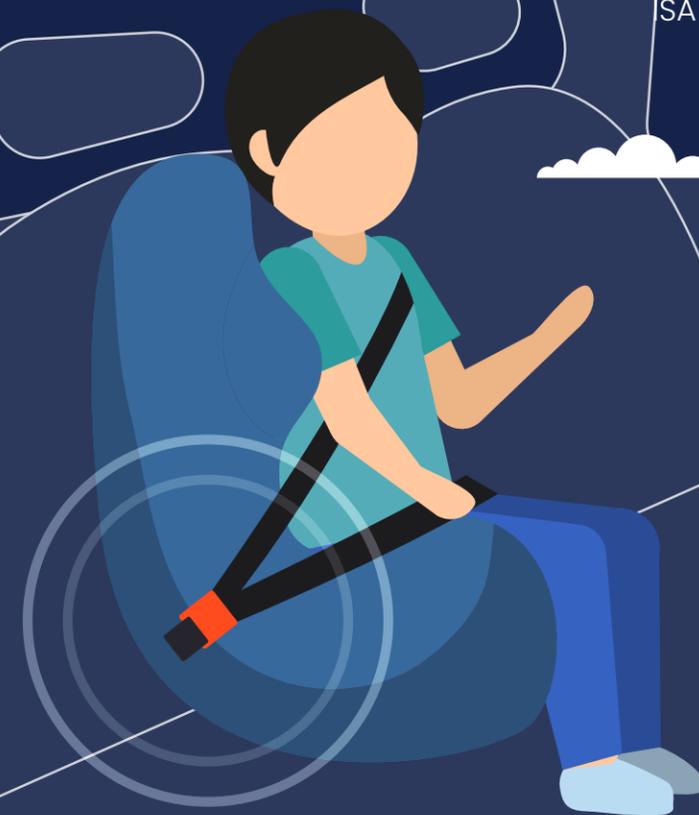
## Incumplimiento de leyes y normativas de ámbito social y económico

[GRI 419-1]

	2019	2020
Nº de multas por incumplimiento de las leyes y normativas en relación con el suministro de sus servicios.	0	0
Valor monetario de las multas por incumplimiento de las leyes y normativas en relación con el suministro de sus servicios.	0	0



 **Estrategia**



# Creación de valor sostenible



El 2018 el Grupo ISA e ISA INTERVIAL hicieron pública su estrategia al 2030 con foco en la creación de valor sostenible. Esta estrategia busca asegurar la vigencia corporativa, anticipándose a los cambios en la industria y dejando un legado que inspire a las generaciones futuras, y es la herramienta para enfrentar los desafíos, al mismo tiempo que se crea impacto positivo en lo social y ambiental. La estrategia se soporta en cuatro pilares: verde, innovación, desarrollo y articulación; cuyas iniciales forman el acrónimo V.I.D.A.



Se destacan las siguientes acciones impulsadas por ISA INTERVIAL:

## Verde

- Gestión y medición huella de carbono
- Avances electromovilidad en Ruta del Maipo
- Certificación ISO 14001
- Avance en Conexión Puma para la venta de bonos de carbono

## Innovación

- Hackaton: La Ruta de la Conexión
- Innovando desde el Aula
- Programa Sin Límites
- Patrocinio de Premios Avonni y Festival de Innovación y Futuro

## Desarrollo

- Fomento al emprendimiento local en zonas de concesión
- Programa seguridad vial con foco en colegios
- Programa Conexiones para el Desarrollo
- Levantamiento de Mapas de Conocimiento

## Articulación

- Alianzas con organizaciones expertas: Centro de Innovación UC, CONASET, PLADES, entre otros.

Para el logro de la estrategia se levantaron a nivel de Grupo una serie de capacidades organizacionales necesarias su éxito. Estas son: 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.

**La Estrategia ISA2030 se cimenta en el propósito "Conexiones que Inspiran" y junto al Código de Ética, el buen Gobierno Corporativo y los compromisos con los grupos de interés, construyen la filosofía empresarial.**

# Gestión de riesgos

[GRI 102-15]

ISA INTERVIAL cuenta con una gestión de riesgos activa que le permite conservar la integridad de los recursos empresariales y cumplir con la estrategia y su objetivo principal de creación de valor sostenible.

De manera sistemática realiza la identificación, análisis, evaluación, monitoreo y comunicación de los riesgos potenciales de las operaciones para, minimizar sus impactos sobre los recursos financieros y la reputación de la empresa.

En ISA INTERVIAL se aplica el ciclo de riesgos y se genera un mapa que contiene la identificación, valoración y medidas de administración de cada riesgo, de manera trimestral.

Al cierre de este documento, el mapa de riesgos en Chile, arrojó el siguiente panorama.

## 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.**

77% Mercado, liquidez y crédito

17% Mercado, competencia, fusiones y adquisiciones

6% Otros

## Chile

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

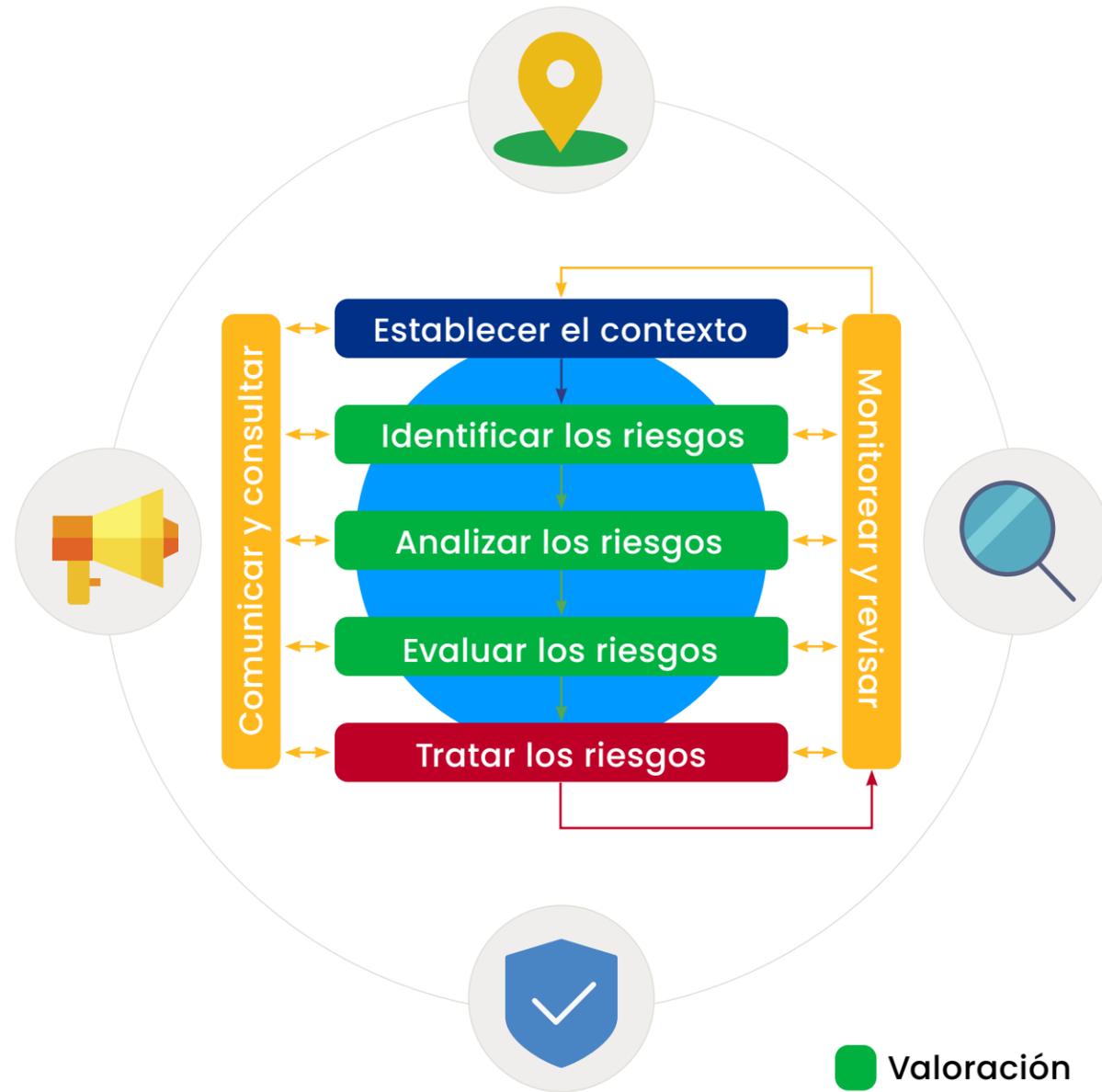


<2 ≥2 ≥4,5 ≥15

Criterios de priorización para el recurso financiero (USD millones)



ISA INTERVIAL aplica la metodología planteada por la Norma ISO 31000 para la gestión integral de riesgo, y en la misma se pueden identificar las siguientes etapas:



Para ISA INTERVIAL, la gestión de riesgos es un proceso estructural y fundamental para identificar y administrar los acontecimientos inciertos que puedan afectar los resultados de la compañía.

El monitoreo de estos riesgos se realiza desde cada nivel de responsabilidad de la organización, partiendo por los responsables de procesos y proyectos hasta llegar al Directorio. Cada una de estas personas está involucrada directamente en la identificación, valoración, prevención y mitigación de los riesgos.

Adicionalmente, el área de auditoría tiene dentro de sus funciones el soporte al monitoreo de los riesgos empresariales.

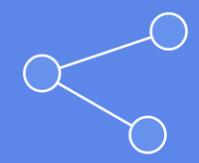
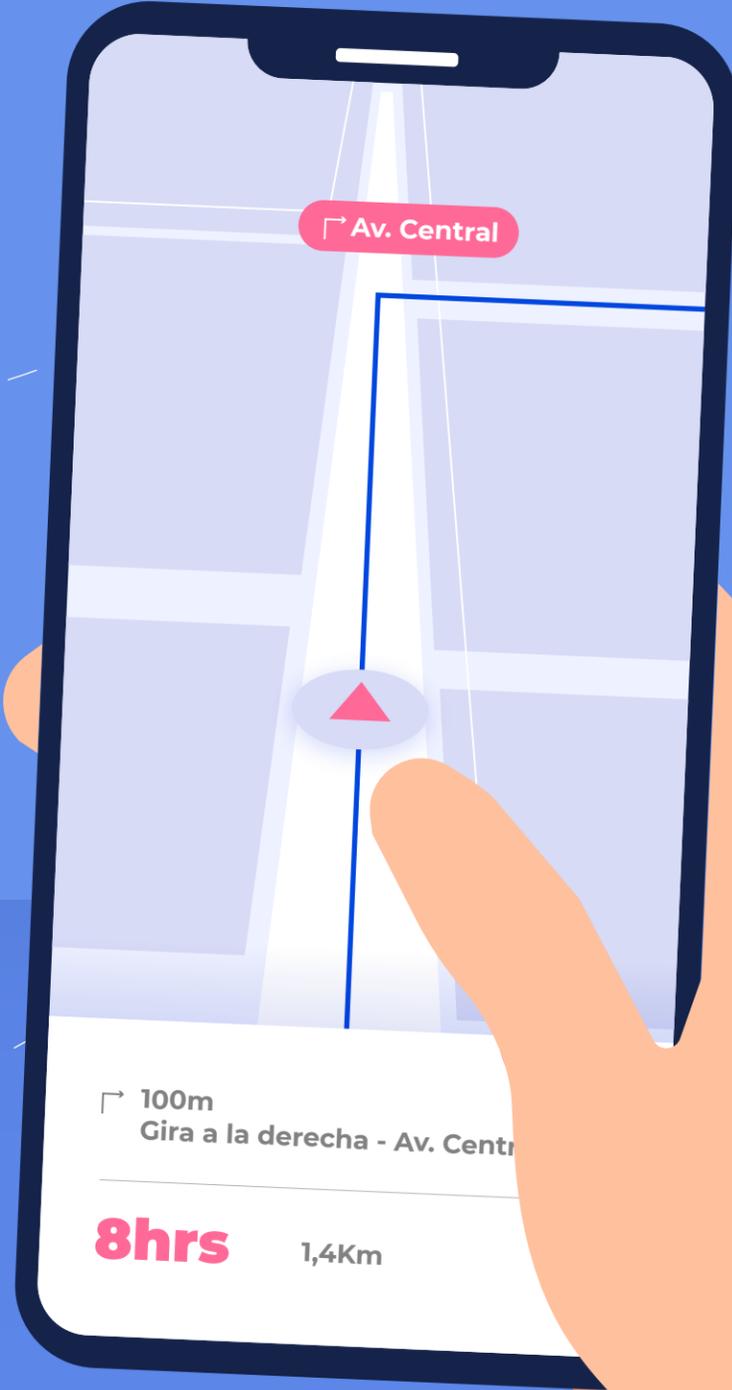
**Riesgos Identificados en el 2020:**

- Posibles cambios en la regulación del sistema de concesiones.
- Amenaza de nuevos competidores en las licitaciones





# Nuestros temas materiales - GRI



# Análisis de materialidad

En ISA INTERVIAL se realizó un estudio de materialidad en 2019 para levantar y definir los temas más relevantes para la gestión de la sostenibilidad en la empresa. Este estudio permitió relevar las expectativas y percepciones de los grupos de interés y públicos más importantes para la compañía.

En el ejercicio 2020, se volvieron a priorizar los temas en consulta con los grupos de interés, además de identificar los hitos principales del año y aquellos asuntos que son relevantes para el logro de la estrategia.

Con esta información, se construyó la matriz de materialidad 2020, que da cuenta de los riesgos y oportunidades en cada tema material, los impactos generados y cómo estos son gestionados.

Para el Análisis de Materialidad 2020 se realizaron los siguientes pasos:

1. Validación definición de temas materiales en base al estudio 2019.
2. Consulta y priorización de temas materiales con grupos de interés internos y externos.
3. Construcción de la matriz de materialidad.

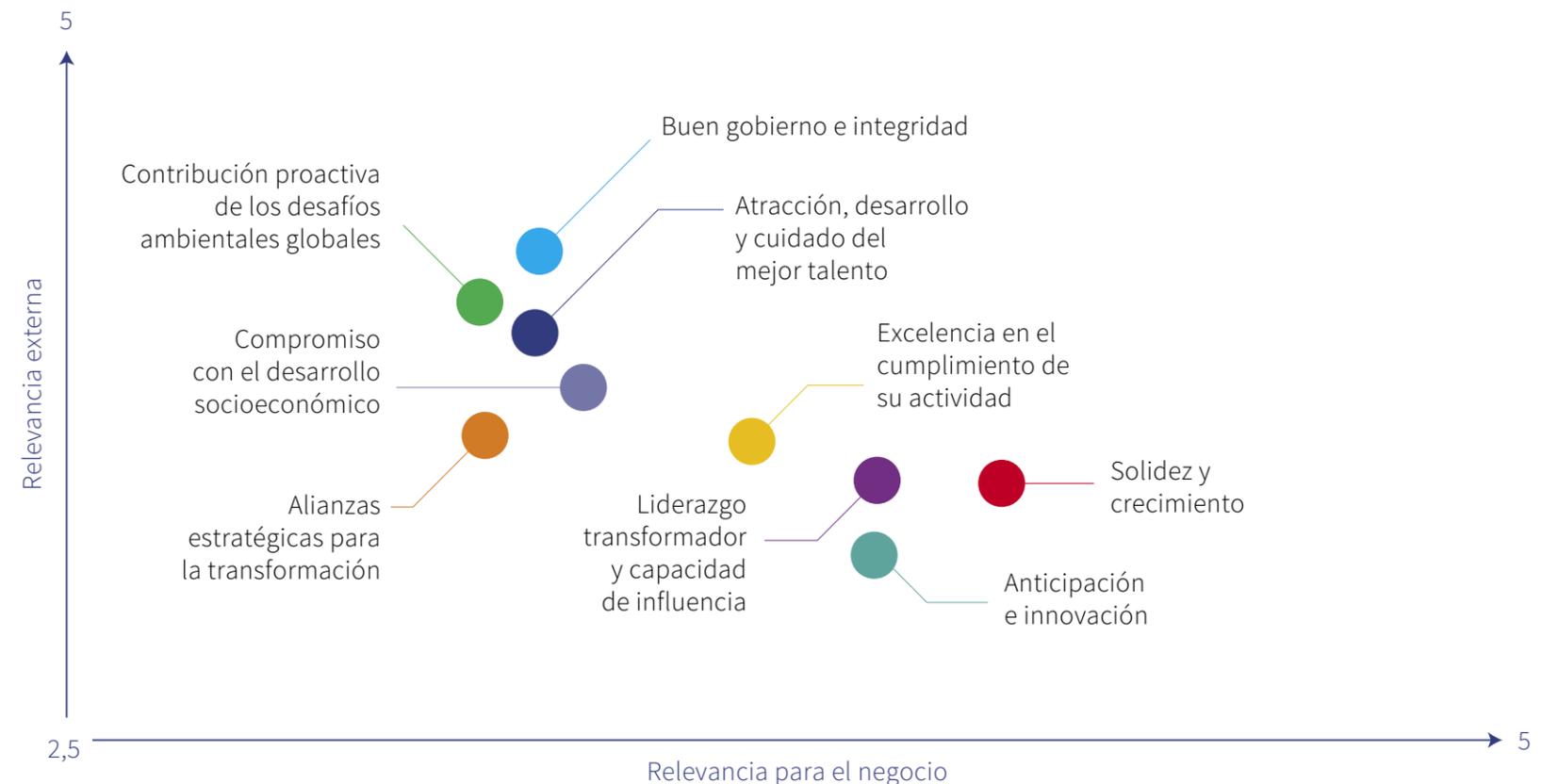
Para el proceso de consulta se realizaron:

**80** encuestas en línea a colaboradores, proveedores e instituciones.

**9** entrevistas en profundidad a gerentes, subgerentes y encargados de procesos.

El análisis de materialidad determinó 8 asuntos relevantes para la compañía y sus grupos de interés. De esta forma, se fusionaron dos temas "liderazgo transformador y capacidad de influencia", con "alianzas estratégicas para la transformación", consolidados como "liderazgo transformador y alianzas estratégicas".

Cada tema material fue ubicado en la matriz, de acuerdo con su relevancia para la empresa en el eje X y su relevancia para el entorno o grupos de interés en el eje Y. Esto permite identificar el grado de ajuste entre las expectativas de ambos grupos respecto a cada tema.



## Relación con los Grupos de Interés

[GRI 102-40, 102-42, 102-43]

ISA INTERVIAL integra a los grupos de interés en su gestión, a través de compromisos con cada uno de ellos, respetando y reconociendo el valor de estas relaciones.

Los grupos de interés son el conjunto de personas, organizaciones e instituciones con quien ISA y sus filiales construyen y comparten intereses comunes; son seleccionadas con criterios de visibilidad y legitimidad, y tienen capacidad de impactar significativamente la sociedad y la empresa.

La compañía se compromete a desarrollar, consolidar y fomentar mecanismos de relacionamiento y compromiso con sus grupos de interés para:

- Promover relaciones éticas, transparentes, constructivas y respetuosas de los derechos humanos.
- Generar canales de comunicación que provean información y aseguren espacios de diálogo.
- Fortalecer las relaciones basadas en la confianza y la legitimidad.
- Suministrar oportunamente información de interés público.
- Contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad.

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	INTERÉS	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO	RESPUESTA ESTRATÉGICA
<b>Accionistas e Inversionistas</b>	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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directorios</li> <li>• Reuniones de relacionamiento con inversionistas</li> </ul>	
<b>Trabajadores</b>	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>	<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>
<b>Proveedores</b>	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>	<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>
<b>Estado</b>	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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de participación y 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>
<b>Comunidad</b>	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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas</li> <li>• Actividades/ conversatorios en mesas de diálogo/ talleres en terreno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad Vial</li> <li>• Emprendimiento local</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	Prestar servicios con excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Seguridad</li> </ul>	<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)</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>

Durante el 2020, producto de la crisis sanitaria se reformularon las instancias de diálogo y escucha con grupos de interés. Se destaca:

- Conversatorios con Proveedores
- Reuniones con Proveedores,

A partir de la Encuesta de Reputación y Materialidad y sus acciones de consulta, identificaron las principales preocupaciones de los públicos clave relacionadas con temas ambientales y sociales, los cuales fueron considerados en el desarrollo de proyectos de la Estrategia ISA 2030.

[GRI 102-44]

[GRI 102-47]

TEMA MATERIAL	IMPACTO		ODS
	INTERNO	EXTERNO	
Buen gobierno e integridad	☑	☑	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Solidez y crecimiento	☑	☑	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	☑	☑	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 5 IGUALDAD DE GÉNERO
Contribución proactiva a los desafíos ambientales globales	☑	☑	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Liderazgo transformador y alianzas estratégicas	☑	☑	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Excelencia en el cumplimiento de su actividad	☑	☑	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Compromiso con el desarrollo socioeconómico	☑	☑	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Anticipación e innovación	☑	☑	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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



## Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los ODS son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda propuesta tras los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Se definieron 17 objetivos que buscan aportar al Desarrollo Sostenible a nivel global en los próximos 15 años y de ellos se desprenden 169 metas, que involucran al Estado, las empresas y la ciudadanía como promotores del desarrollo sostenible.

Chile se incorporó a esta agenda en el año 2017, asumiendo el desafío como país, y también instando a las empresas a que contribuyan desde su negocio al logro de los objetivos planteados.

El desarrollo económico y socioambiental son temas de alta relevancia para ISA INTERVIAL y es por ello que, a través de la estrategia y las acciones derivadas de los temas materiales, la empresa busca aportar en los objetivos que se vinculan directamente con el negocio y sus actividades principales.

En esta Memoria Integrada se destacan en cada uno de los temas materiales los objetivos que se impactan directamente, con su símbolo específico.

# Solidez y crecimiento

[GRI 102-7, 103-1, 103-2, 103-3]

## Descripción tema

Dentro del tema material solidez y crecimiento se consideran los siguientes aspectos:

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

## Por qué es relevante

Dentro de la estrategia de ISA INTERVIAL se consideran la preservación del negocio y la solvencia económica. Esto se hace posible a través del aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento, las sinergias y el financiamiento para impulsar la diversificación de los negocios.

De igual forma, es relevante la capacidad de cumplir con los objetivos financieros y de negocio, aprovechando las oportunidades y garantizando la vigencia corporativa, a la vez que se implementa una adecuada estrategia de crecimiento.

## Cómo se gestiona

La Estrategia 2030 de la empresa, plantea la triple cuenta de resultado, que se traduce en un crecimiento del EBITDA en un 70%, al mismo tiempo que disminuye el impacto en el medioambiente y mejora la calidad de vida de las comunidades.

Para alcanzar esto se debe incorporar nuevos socios estratégicos y ejecutar un plan de ampliar las inversiones en Chile, Perú y Colombia.

Todo esto acompañado del levantamiento de fondos basados en la confianza de los inversionistas en la empresa.

## Riesgo asociado

La solvencia económica de la compañía y su rentabilidad a largo plazo son los riesgos más relevantes que impactan este tema material. Ambos aspectos son fundamentales para la continuidad de la operación y su permanencia en el tiempo.

Decrecimiento del negocio si no se conservan las actuales concesiones o no se logra la adjudicación de nuevas licitaciones

## Desafíos

### Crecimiento en el negocio de vías

La solidez y crecimiento es un tema crítico de ISA INTERVIAL y se materializa a través de la optimización de la inversión de capital para gestionar las oportunidades del mercado que aseguren la vigencia corporativa. La capacidad de la compañía para cumplir los objetivos financieros y de negocio, junto con los compromisos con los grupos de interés habla de una empresa robusta y estable.

La solidez y crecimiento se garantiza mediante la consecución de una estrategia adecuada, que permite el desarrollo de un portafolio de negocios equilibrado y de capacidades organizacionales para crear valor sostenible. Al mismo tiempo, se apunta a la optimización de los recursos y capacidades para generar sinergias con las empresas del grupo y, de esta forma, contribuir al logro de los propósitos empresariales.

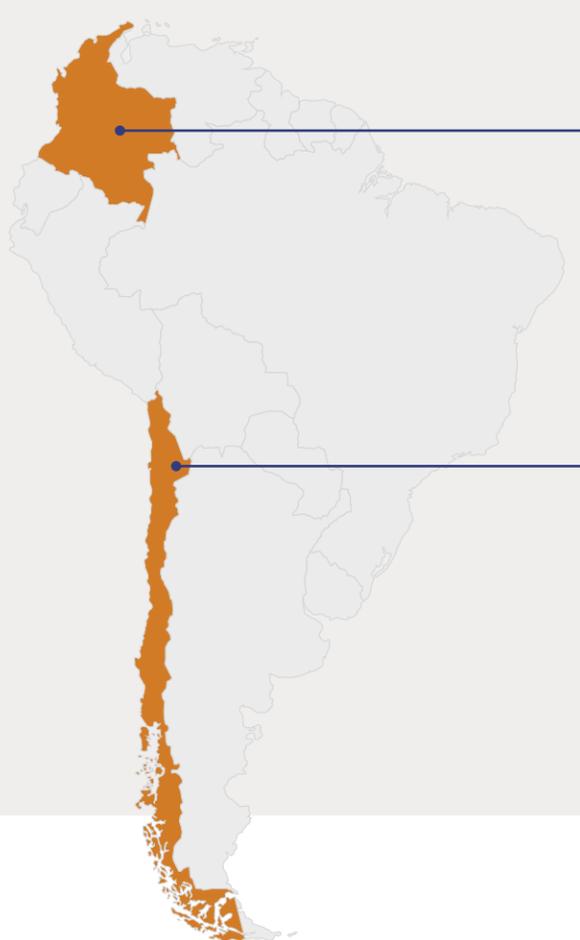
El Grupo ISA viene transitando un proceso de crecimiento estratégico para aumentar las concesiones viales. Para lograrlo, se materializó en Colombia la compra de Concesión Costera y se están estudiando otras opciones de participación en el mercado, en un futuro cercano se proyecta también un crecimiento de este mercado en Perú. También se incluye la participación en nuevas licitaciones y relicitaciones de proyectos en Chile.



ISA INTERVIAL hoy enfrenta el desafío de conservar las concesiones actuales y lograr la incorporación de nuevas licitaciones, considerando el ingreso al mercado de nuevos competidores extranjeros que tienen políticas de entrada agresivas. Esto obliga a incorporar capacidades que nos favorezcan para ser más competitivos. a ser cada vez más minuciosos con la preparación de las licitaciones, contar personal con conocimiento especializado y experiencia en la industria.

[GRI 102-7]

### Acciones desarrolladas el 2020 en esta materia:



**Colombia**

- Crecimiento en Colombia con la ruta Cartagena-Barranquilla, Concesión Costera.

**Chile:**

- Participación en la relicitación del tramo Talca – Chillán de la Ruta 5 Sur.



## Principales proyectos en curso

[ISA 16]



### Ruta del Loa

**6% de avance en la construcción.**

Inversión proyectada de la construcción:  
UF 7.456.366



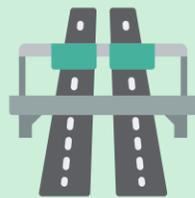
### Ruta del Maule

Obras Complementarias:

**100% de avance,**

obras recepcionadas el 2020 por el MOP

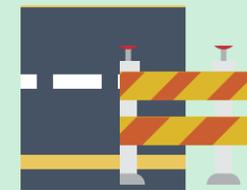
Inversión: UF 1.215.000.



### Terceras Pistas Ruta del Maipo

**66% de avance en la construcción.**

Inversión proyectada de la construcción:  
\$ 1.650.250 UF



### Obras de Mejoramiento de Infraestructura y Servicios Ruta del Bosque:

**2% de avance**

Inversión: UF 998.000

## Impactos ante la crisis sanitaria

El 2020 ISA INTERVIAL, al igual que el resto de las compañías e industrias se vio impactada por la pandemia mundial y las medidas de restricción en la movilidad impuestas por los gobiernos.

Ante este escenario, la empresa conformó un comité de crisis integrado por el Comité Gerencial para planear, orientar, tomar decisiones y atender las situaciones que requerían gestión; adicionalmente, se instauró un comité ampliado multidisciplinario que buscó evaluar las condiciones del entorno y las distintas situaciones que ameritaban la toma de decisiones de forma ágil y oportuna.

Gracias a esta gestión la compañía garantizó la continuidad operacional y el mantenimiento de sus estándares de calidad y seguridad vial hacia los usuarios. Como también logró mantener avances en los principales proyectos en curso, dando cumplimiento a los compromisos contractuales existentes.

En materia de tráfico ISA INTERVIAL, a través de sus operaciones, sufrió una disminución de un 16% del tráfico total consolidado, comparado con el 2019, gatillado por las medidas sanitarias de confinamiento establecidas por la autoridad.

CONSOLIDADO	2019	2020
Total Consolidado	150.683.963	126.414.534

## Valor Económico Generado [GRI 201-1]

	2019		2020	
	MM\$	%	MM\$	%
<b>Ingresos</b>				
Ventas brutas (ventas brutas de bienes y servicios menos las devoluciones, descuentos y bonificaciones).	333.673	96,9%	301.884	97,8%
Utilidad recaudada por inversiones financieras (intereses sobre préstamos financieros, dividendos por tenencia de acciones, royalties recibidos, e ingresos directos procedentes de activos, por ejemplo, alquiler de propiedades).	10.474	3,0%	6.860	2,2%
Utilidad recaudada por la venta de activos fijos (propiedades, infraestructuras, equipos), como intangibles (derechos de propiedad intelectual, diseños y marcas).	85	0,0%	30	0,0%
<b>Total ingresos</b>	<b>344.232</b>	<b>100,0%</b>	<b>308.774</b>	<b>100,0%</b>

## Valor Económico Distribuido

		2019		2020	
		MM\$	%	MM\$	%
Colaboradores (trabajadores, empleados, no incluye a personal subcontratado)	Sueldos (incluye: sueldos, seguro de cesantía, pago de sistema de prevención de riesgos laborales, otras cantidades abonadas a instituciones gubernamentales, etc.)	10.487	97%	11.316	97%
	Beneficios (incluye los pagos periódicos, como cotizaciones sociales, vehículos de empresa, seguros médicos privados; también incluye beneficios sociales en forma de vivienda, créditos bonificados, ayudas de transporte, subvenciones para formación e indemnizaciones por despido).	531	3%	419	3%
	<b>Total ingresos</b>	<b>344.232</b>	<b>100,0%</b>	<b>308.774</b>	<b>100,0%</b>
	Pago a contratistas.	159.157	100%	185.077	100%
	Pago en arriendo (mobiliario e inmobiliario).	404	0%	441	0%
	Otros costos operativos (por ejemplo, pagos de facilitación, royalties, etc.)	0	0%	0	0%
	<b>Total costos operativos</b>	<b>159.561</b>	<b>100,0%</b>	<b>185.518</b>	<b>100,0%</b>
Gobiernos	Pagos al Estado (nivel central) (impuestos, cotizaciones previsionales, etc.).	11.628	100%	8.780	98%
	Pagos a Municipalidades (nivel local) (patentes municipales, letreros, basura, etc.).	58	0%	189	2%
	<b>Total gobiernos</b>	<b>11.686</b>	<b>100,0%</b>	<b>8.969</b>	<b>100,0%</b>



# Excelencia en el cumplimiento de su actividad

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

## Descripción tema

Este tema material considera los siguientes aspectos:

- 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

El cumplimiento de las actividades con altos estándares de excelencia son la base para el crecimiento del negocio y la sostenibilidad en el tiempo. Esto se traduce en el compromiso con los usuarios de ofrecerles una infraestructura en buen estado con altos estándares de seguridad y servicio.

El cumplimiento de este objetivo dependerá de la capacidad de controlar los riesgos asociados a la continuidad operacional y el cumplimiento de los acuerdos asumidos con el Ministerio de Obras Públicas.

De igual forma, es importante construir la confianza con los grupos de interés, a través de la demostración de una verdadera preocupación por las personas y la reducción de los accidentes de tráfico.

## Cómo se gestiona

El cumplimiento del 100% del plazo de proyectos y el nivel esperado de calidad es el objetivo estratégico directamente relacionado con este tema material.

Para cumplirlo, se cuenta con el Sistema de Gestión Integrado que contempla indicadores para monitorear el desempeño de los procesos que se llevan a cabo en ISA INTERVIAL.

En términos de la seguridad vial, se cuenta con un Programa Transversal en cada ruta y alianzas con ONG's para la disminución de los accidentes.

## Riesgo asociado

La detección temprana de los problemas en la operación y su respuesta de forma urgente es indispensable para mantener una buena relación con los clientes y proteger la reputación de la empresa.

## Desafíos

- **Gestión integral de Usuarios**
- **Cambio cultural asociado a la seguridad vial con foco en la prevención.**



El 2020 las operaciones de ISA INTERVIAL estuvieron marcadas por la pandemia del COVID-19, situación que obligó a probar la flexibilidad y agilidad de la empresa en la toma de decisiones, para mantener la calidad y la excelencia del servicio que se presta.

El contar con un Sistema de Gestión, permite medir la excelencia en las operaciones, monitoreando constantemente indicadores en distintas áreas como finanzas, seguridad vial, gestión de ruta, tiempos de respuesta de los servicios de emergencia patrullas, ambulancias y grúas y reclamos de clientes y usuarios.

De igual forma, la adaptabilidad fue clave durante esta gestión, ya que se debieron modificar muchas actividades e incorporar iniciativas nuevas para mitigar los efectos de la pandemia y mantener la continuidad operacional con los estándares que se han declarado.

## Gestión atención a usuarios 2020



**126.414.534**

vehículos en tránsito



**90% cumplimiento**

de atención con ambulancias



**94% favorabilidad**

en satisfacción del usuario



**91% cumplimiento**

de atención con grúas



**90% cumplimiento**

de atención con patrullas



## Experiencia del usuario

### Mapa del Viaje del Usuario

Se diseñó el proyecto de Mapa del Viaje del Usuario, iniciativa que reconoce y pone en valor la mirada de la organización sobre el servicio que actualmente se entrega a los usuarios, las necesidades, deseos y expectativas de éstos últimos respecto de su experiencia actual con el servicio. Este proyecto es muy relevante para la construcción de la nueva experiencia de servicio de la compañía y permitirá identificar los puntos de contacto que tienen los usuarios cuando transitan las vías, diagnosticar las brechas de mejoras, priorizar lo encontrado y orientar acciones claras y consistentes para que en esos puntos el servicio sea de calidad y esto se refleje en un nivel alto de satisfacción.

[ISA 2]

ISA INTERVIAL espera marcar una diferencia ante el resto de las operadoras de concesiones, mejorando los niveles de servicio y logrando la favorabilidad de sus usuarios.

Adicionalmente, en materia de gestión de escucha, consultas y reclamos, las concesiones de ISA INTERVIAL cuentan con medios formales como los formularios de contacto en los sitios webs de las sociedades concesionarias y libros de reclamos y sugerencias en las zonas de descanso de las carreteras.

[ISA 18]

Por su lado, Ruta del Maipo posee dos líneas de clasificación de requerimientos, uno es la Experiencia Cliente y la otra Experiencia Usuario. Los reclamos ingresados por Experiencia Cliente tienen un plazo de 5 días normativos para ser resueltos y respondidos y los reclamos ingresados por Experiencia Usuario, tienen un plazo de 20 días normativos, no obstante, se definió un nivel de servicio interno de 10 días promedio para dar respuesta en estos últimos casos.



## Seguridad vial

Para ISA INTERVIAL la seguridad vial en sus concesiones es un tema de carácter estratégico, forma parte del ADN de la empresa y es esencial para garantizar una experiencia de calidad a los usuarios.

A través de la norma ISO 39001 y su implementación para 2021, la empresa pretende establecer un sistema de gestión de la seguridad del tráfico en carretera, que cumpla con todos los requisitos para resguardar la seguridad en las vías. Durante el 2020 se inició el levantamiento de riesgos que exige la norma en Ruta de Maipo, con la intención de incorporarla posteriormente al resto de las concesiones.

### Hitos 2020

- Publicación de Política de Seguridad Vial para INTERVIAL y Sociedades Concesionarias.

- Certificación ISO 9001 que establece el Sistema de Gestión de la Calidad que permite administrar y mejorar la calidad de los servicios.

ISA INTERVIAL posee la meta aspiracional de cero fatalidades de niños en las concesiones y elaboró un plan de trabajo que considera dos variables que impactan de manera directa en el índice de accidentes viales, como son la infraestructura y la educación de las personas.

### Índice de seguridad vial:

**2019: 14, 04**

**2020: 12, 11**

- La meta fijada al 2020 correspondió a 13,54, considerando el promedio de los últimos tres años anteriores.
- Se logró la meta establecida para el 2020 dado la disminución de siniestros viales con fallecidos o heridos graves.

## 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

### Medición Índice de Seguridad Vial (ISV) 2020

El Índice de Seguridad Vial (ISV) para ISA INTERVIAL a partir del año 2020 se inspira en el **Índice de riesgo (Eurorap)** y **medirá el riesgo que tiene un usuario de la ruta de sufrir un accidente fatal o grave**, reforzando de esta manera, el compromiso que la empresa ha asumido por la visión cero, que busca eliminar los siniestros viales con resultado de muerte o lesiones graves.

$$\text{Fórmula ISV : } \frac{\text{Cantidad de accidentes con fallecidos o heridos graves} * 10^9}{\text{Tráfico vehicular} * \text{longitud en km de la ruta}}$$

El ISV deja por fuera un factor aleatorio como lo es la cantidad de ocupantes de un vehículo y en contraste con el indicador del 2019, no es una combinación entre 2 índices (accidentes y fallecidos), por consiguiente, es mucho más fácil interpretarlo, analizar las causas de su desviación y tomar acciones concretas para mejorarlo

## Diplomado en Seguridad Vial

En conjunto con la Universidad Mayor, ISA INTERVIAL es parte del desarrollo del primer diplomado en seguridad vial impartido en el país. Este programa de estudios cuenta con una malla diseñada especialmente para que profesionales de diferentes áreas puedan profundizar sus conocimientos. El 2020 se graduó la segunda cohorte de más de 20 estudiantes.

## Campañas

Durante el 2020 se efectuó la campaña **“Lejos más Unidos que Nunca”** durante la primera etapa de la crisis sanitaria, esta invitaba a los usuarios de las rutas a realizar trayectos únicamente de extrema necesidad.

Posteriormente y en sintonía con las fechas de Fiestas Patrias, se inició la campaña: **“Contagia Seguridad”**, en la cual se adaptaron los conceptos de seguridad en la pandemia a la seguridad vial. Se utilizaron símiles entre los cambios de comportamiento que se hicieron durante el COVID-19 y que también deberían hacerse cuando se transiten las vías del país.

## Encuesta de Movilidad Vial en conjunto con Fundación Gonzalo Rodríguez

En conjunto con la Fundación Gonzalo Rodríguez y con la colaboración de la Pontificia Universidad Católica se desarrolló una encuesta que buscó relevar los cambios de comportamiento de las personas en materia de movilidad vial ante la pandemia.

Entre los principales resultados, se encuentra la disposición de las personas a cambiar su medio de transporte post pandemia, privilegiando el uso de medios unipersonales, como también el aumento a la percepción de riesgo ante siniestros viales.

## Trabajo con proveedores

El trabajo de la mano con los proveedores es esencial para lograr la excelencia en la actividad. Es una relación que se construye a diario y que este año a pesar de las complejidades causadas por la pandemia del COVID-19, se mantuvo muy cercana, no solo para lograr el cumplimiento de los compromisos y protocolos establecidos, sino también por una genuina preocupación de la empresa por las necesidades especiales que pudieran surgir de los proveedores.

Algunos cambios importantes que pudieron impactar en la cadena de suministro y su funcionamiento han sido la construcción de la Ruta de Loa (136 km) y la contratación de servicios de reparación de pavimentos de asfaltos.

[GRI 102-10]

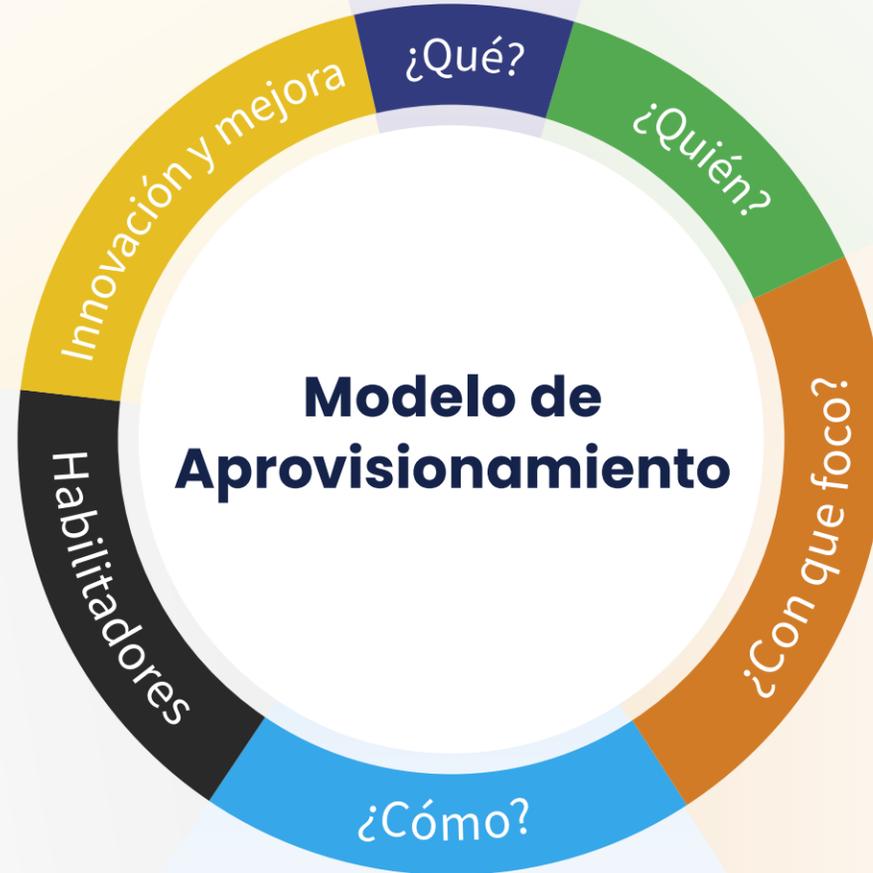
ISA INTERVIAL posee un sistema de clasificación de sus categorías de gasto para la organización del modelo de abastecimiento. Las compras se categorizan en: descentralizadas, centralizadas y asistidas, y además según su criticidad, se clasifican en estratégicas, rutinarias, relevantes y restrictivas. Las categorías centralizadas, que representan aproximadamente el 80% del gasto, se compran desde ISA INTERVIAL, para todas las filiales y se realizan siguiendo la metodología del Sourcing Estratégico.

Según la criticidad de las compras, los proveedores se clasifican en:

- Proveedores críticos, son de alto monto y alta criticidad para el negocio. Se ubican en las áreas de servicio de telecomunicaciones, mantenimiento de equipos de emergencia en túneles, servicio de peajes, servicio de asfalto, etc.
- Proveedores relevantes, son de alto monto, pero baja criticidad para la continuidad operacional. Principalmente de electricidad e iluminación, suministro de defensas de carreteras, sellos de juntas, etc.
- Proveedores rutinarios, son de bajo monto y de baja criticidad para la continuidad operacional. Algunos de estos proveedores 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 Contratista 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

## Apoyo a Proveedores durante la Pandemia

ISA INTERVIAL consciente de la importancia de los proveedores con que tiene relación, establece acciones deliberadas para hacer un trabajo en conjunto con ellos; por esta razón, durante los meses de abril y mayo se estableció contacto con cada uno de los proveedores de contratos centralizados y críticos, y se les realizaron entrevistas individuales para monitorear y evaluar los riesgos que enfrentaban con la pandemia y como la empresa podía apoyarlos.

Esta acción permitió disminuir los riesgos en sus operaciones y detectar aquellos casos en los cuales era necesario prestar ayuda puntual. Esta iniciativa permitió mejorar y mantener una comunicación más estrecha y cercana, generando el espacio propicio para conversar y plantear sinceramente las necesidades y las formas de apoyarlos.

Posterior a estos encuentros se levantó un registro de necesidades que fueron atendidas con celeridad y también quedarán plasmados a futuro en un plan de acción que se ejecutará en el 2021.

Cada año ISA INTERVIAL organiza el Encuentro Anual de Proveedores de forma presencial. Este 2020 el espacio se reemplazó por un ciclo de tres conversatorios virtuales llamados: **“Conversaciones que Inspiran: conectados con nuestros proveedores”**, trabajando las siguientes temáticas:

- Actualidad tributaria
- Innovación
- Sostenibilidad

## Evaluación de Proveedores

Actualmente ISA INTERVIAL cuenta con 483 proveedores que trabajan para la organización y sus tamaños son tan variados como los servicios que prestan. Todos ellos deben cumplir el Reglamento de Empresas Contratistas y Subcontratistas y son evaluados en distintos aspectos para medir su desempeño y el nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos.

La evaluación mensual de los proveedores genera un reporte que considera los siguientes criterios:

- 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

Adicionalmente, la evaluación del código de ética es crucial para determinar la relación a largo plazo con el proveedor, así como también los impactos sociales que estos puedan generar. En esto último fueron evaluados el 100% de los proveedores y se identificaron como posibles impactos sociales negativos los trabajos en la vía y en la faja fiscal.

Durante el 2020, se evaluó al 100% de los proveedores críticos, donde el 90% obtuvo una puntuación de más de 90 (escala máxima 100).

[ISA 7, ISA 8]

Durante el 2020 se hicieron pagos a proveedores por un monto de \$83.310.456 millones de pesos.

### Tiempos de pago a proveedores, tasa de descuento por adelantos y pronto pago

	2018	2019	2020
Monto total de pagos realizados (en moneda local)	73.393.519.207	134.358.391.042	162.470.250.470
Monto total de pagos realizados en menos de 30 días (en moneda local)	65.870.708.191	119.749.503.226	154.518.325.591
Tasa de descuento aplicada en adelantos/ pronto pagos (promedio anual)	1,50%	1,44%	0,51%

[ISA 24]



# Anticipación e innovación

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

## Descripción tema

El tema material anticipación e innovación, contempla los siguientes aspectos:

- 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

La transformación digital que se vive actualmente hace que el mundo esté cada vez más conectado y automatizado. Ciudadanos y consumidores están muy informados e interactúan con su entorno, exigiendo soluciones responsables con el medio ambiente.

De igual forma, los mercados son cada vez más competitivos y en ellos surgen nuevos segmentos que difuminan las fronteras entre sectores, y transforman las cadenas de valor tradicionales.

Para sumergirse en este mundo es necesaria la innovación, con el objetivo de fortalecer las capacidades de la empresa, garantizando la excelencia, el crecimiento y la rentabilidad del negocio.

## Cómo se gestiona

La innovación es un desafío importante dentro de la estrategia corporativa y se gestiona a través del sistema de innovación del grupo, que permite dar respuesta a los desafíos futuros.

El Grupo ISA invierte constantemente en la diversificación de la innovación para explorar iniciativas graduales fuera de los negocios tradicionales, y de esta forma fortalecer la cadena de valor.

En línea con esta estrategia, ISA INTERVIAL se adapta a las tendencias mundiales que impactan los mercados, y participa de nuevos negocios y tecnologías como la electromovilidad, la inteligencia artificial y la generación de energías limpias.

## Riesgo asociado

La continuidad operacional depende de la gestión permanente de la innovación y la anticipación de las tendencias y nuevos desafíos. Esto debe formar parte de la cultura organizacional para desarrollar metodologías ágiles que minimicen los riesgos.

## Desafíos

- Aprovechamiento de plataforma Bright Idea
- Promoción de la innovación a nivel gremial



## Tendencias

Abordar las nuevas tendencias es clave para mantener la vigencia corporativa de la organización.

En el caso del negocio de vías, las tendencias son las siguientes:

### Hiperconectividad:

- IoT
- 5G
- Ataques cibernéticos

### Personalización:

- Servicios consumidos por demanda
- Blockchain
- Recurso Humano descentralizado

### Transformación Demográfica:

- Densificación urbana y suburbana

### Ética y Transparencia:

- Crisis reputacionales

### Transformación Digital:

- Automatización de la red
- 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

### Descarbonización:

- Descarbonización y renovables
- Almacenamiento y servicios distribuidos
- Electrificación del transporte

### Adaptación de mercados:

- Regulación por incentivos
- Incentivos para la regulación del tráfico

## Innovación

[ISA 25]

La estrategia corporativa de ISA INTERVIAL promueve la innovación disruptiva e incremental para adoptar modelos que permitan la adaptación de manera ágil a las tendencias futuras, y así responder a las exigencias de usuarios cada vez más activos e informados.

La innovación permite fortalecer las capacidades y garantizar el crecimiento y la rentabilidad en los negocios a través de la excelencia. Esto se logra con el fomento de una cultura de innovación sostenible en los diferentes niveles de la empresa, que asegure la identificación, anticipación y adaptación a los desafíos del futuro, además de un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

La mezcla entre innovación interna/abierta permite capturar la expertise de los colaboradores y combinarla con puntos de vista disruptivos para encontrar soluciones que apunten a mejorar el negocio, al mismo tiempo que genera valor compartido.

## Objetivos de la Innovación



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.

Para priorizar el trabajo en el área de innovación, se han definido dominios o focos de innovación, los cuales están alineados con la Estrategia ISA2030. Entre estos se encuentran la experiencia del usuario, la gestión de accidentes e incidentes, la analítica avanzada y los procesos y herramientas para operación de proyectos.

El 2020 fue el año de consolidación en la gestión de innovación a través de iniciativas que fueron exitosas y lograron posicionar a ISA INTERVIAL en el ecosistema de innovación y emprendimiento local.

### Programa de I+D interno

Se formularon 5 proyectos de innovación a partir de necesidades/oportunidades identificadas por los colaboradores. Uno de esos proyectos se está trabajando en alianza con SIER (Sistemas Inteligentes en RED, filial del Grupo ISA) y bajo el vehículo de Company Builder.

## Innovación abierta

[ISA 5]

### La Ruta de la Conexión

Junto al Centro de innovación UC Anacleto Angelini, se realizó por primera vez el concurso de innovación abierta La Ruta de la Conexión, que invitó a emprendedores y proveedores de la empresa para que propusieran soluciones a problemáticas asociadas a las autopistas del futuro y la movilidad vial.

Se plantearon 4 desafíos para ser resueltos, donde participaron más de 200 personas con 81 proyectos, a quienes se acompañó durante una semana para acelerar sus ideas y ser presentadas a un jurado experto.

Se escogieron 5 proyectos que están siendo acompañados para llevarlos a la realidad, de los cuales tres recibieron premios en dinero.

#### 1er puesto:

**\$ 3 millones de pesos**

#### 2do puesto:

**\$ 2 millones de pesos**

#### 3er puesto:

**\$ 1 millón de pesos**

<https://grupoisa.brightidea.com/larutadelaconexion>

### Innovando desde el Aula

En el curso de postgrado sobre economía circular de la Pontificia Universidad Católica se planteó el desafío a los alumnos sobre cómo reutilizar el residuo producto del fresado (levantamiento del asfalto) en la operación. Se recibieron 5 soluciones innovadoras que serán evaluadas el 2021.

### Programa Sin Límites

Vincula estudiantes con las empresas socias, en torno al desarrollo de la innovación y el emprendimiento en el país. El programa invita a los estudiantes a trabajar en equipos multidisciplinarios a través de pasantías de 10 horas semanales por 4 meses para resolver desafíos reales.

El 2020 el desafío planteado consistió en diseñar un modelo de relacionamiento con emprendedores locales para favorecer el desarrollo económico y social de las regiones.

### Ecosistema de aliados para la innovación

El trabajo con una amplia red de aliados permitió la concreción de muchas iniciativas que generaron mayor valor al ecosistema de innovación y emprendimiento del país.

### Centro de Innovación UC **SINLÍMITES**

Esta iniciativa impulsada por el Centro de Innovación UC vincula estudiantes de pre y post grado con las empresas socias, en torno al desarrollo de la innovación y el emprendimiento en el país.

El programa invita a los estudiantes a trabajar en equipos multidisciplinarios a través de pasantías de 10 horas semanales por 4 meses para resolver desafíos reales.

Este 2020 los desafíos planteados fueron:

1. Diseñar un modelo de relacionamiento con emprendedores locales para favorecer el desarrollo económico y social de las regiones.
2. Proponer un plan estratégico para reducir la huella de carbono de ISA INTERVIAL.

### Foro de Innovación – Premios Avonni



ISA INTERVIAL es auspiciador de los premios AVONNI:

- El Sol – ISA INTERVIAL,
- Campomar ISA INTERVIAL
- Patagonia ISA INTERVIAL

Adicionalmente, varios profesionales de la empresa son parte de las mesas técnicas evaluadoras, y también forman parte del jurado en las distintas categorías.

## Festival de Innovación y Futuro



ISA INTERVIAL auspició el Festival de Innovación y Futuro de la Pontificia Universidad Católica, una iniciativa online y gratuita que congregó a distintos actores del ámbito de la innovación para difundir temáticas relacionadas a esta área e inspirar a futuros emprendedores.

[ISA 14]

	2019	2020
Monto total de inversión en Innovación	55.675.000 CLP	315.522.514 CLP

## Innovación in company

Con el propósito de posicionar a la innovación como un articulador de la estrategia de la organización, la empresa cuenta con un Comité de Innovación que realiza seguimiento y apoyo a la gestión de innovación dentro de la compañía.

## Programa de formación para intraemprendedores

Se ejecutó un programa de formación para **intraemprendedores**, actividad que tiene como objetivo desarrollar habilidades que potencien y viabilicen la innovación al interior de ISA INTERVIAL. En esta primera cohorte capacitamos a **más de 50 colaboradores** que tienen el reto de promover una **cultura pro-innovación** y de poner en práctica todas las herramientas y aprendizajes adquiridos.



### 4to lugar en el Ranking de Innovación C3 de Creatividad e Innovación

Para este reconocimiento se realizó un diagnóstico interno para medir las capacidades de innovación y compararse con la industria. En el ejercicio se tomó en cuenta la opinión de los colaboradores y su percepción sobre la gestión interna de la innovación.



# 82%

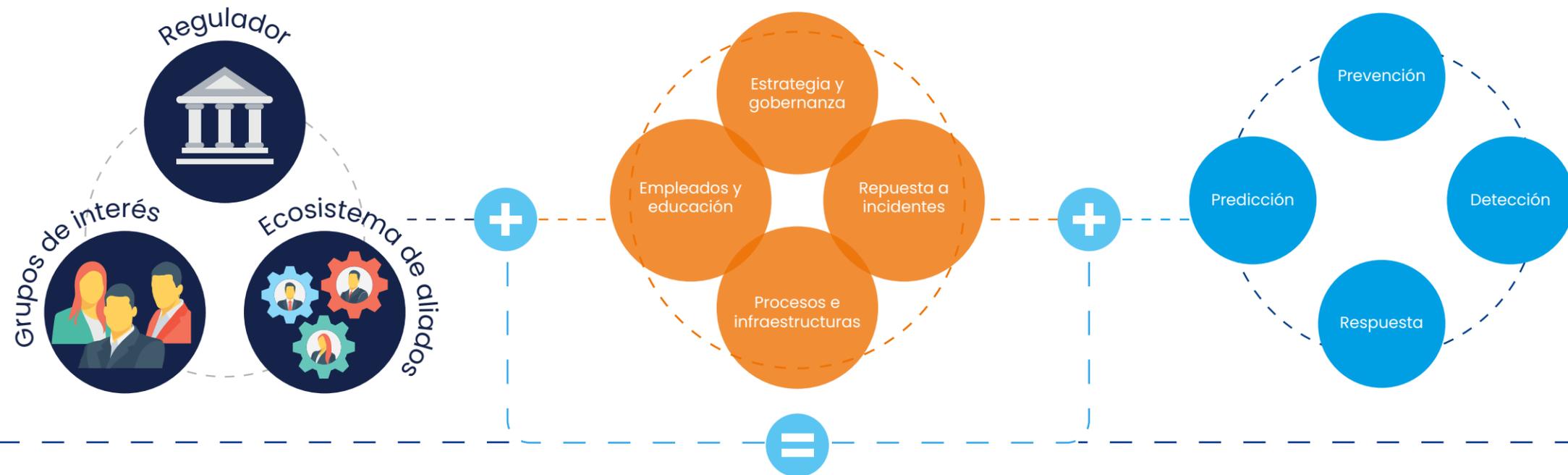
De los colaboradores afirman que la dirección y la gerencia promueven la creatividad e innovación como valores fundamentales de la empresa.

## Ciberseguridad

La ciberseguridad es de gran relevancia como una dimensión clave en la transformación digital del grupo, facilita la protección, la integridad, y la confidencialidad de la información de la empresa, los usuarios y de los grupos de interés. Resulta clave para permitir la continuidad del negocio que se soporta en tecnologías operativas y de información.

Cabe destacar, que durante el 2020 no se recibieron reclamos relacionados con las violaciones de la privacidad del usuario o pérdida de datos.

### Estrategia de ciberseguridad y sus interacciones



#### Estrategia y gobierno

Alineación entre seguridad, informática y operacional.  
Patrocinio Junta Directiva, Presidente, Vicepresidencias.

#### Responsabilidades y empleados

Educación y cultura de riesgo cibernético.

#### Respuesta e incidentes

Mecanismos de respuesta y cobertura del riesgo.

#### Procesos e infraestructura

Segmentación de redes operacionales.  
Implementar soluciones de seguridad predictiva.  
Acceso remoto seguro y trabajo móvil.  
Fortalecimiento de seguridad preventiva e identidad digital.

Normatividad Interna Aplicable:



Código de ética y conducta

Política de información

Guía corporativa 04: uso y gestión de la tecnología de información

Guía institucional 242: protección de datos personales

# Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]



## Descripción del tema

Este tema material abarca los siguientes aspectos:

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

Los desafíos que plantea el mundo actual, donde las empresas y usuarios están constantemente interconectados, obligan al desarrollo de alianzas estratégicas que fomenten sinergias y trabajo colaborativo para la búsqueda del bien común.

ISA INTERVIAL como líder en el sector, debe ser capaz de articular a las empresas en mesas de trabajo y asociaciones gremiales para buscar soluciones conjuntas en beneficio de la industria, cumpliendo con los compromisos adquiridos con los grupos de interés.

Esta temática se hace relevante también de cara a las comunidades y a la academia en torno al papel de la empresa y su aporte en la transformación del sector y su entorno.

## Cómo se gestiona

La empresa tiene un rol transformador en la sociedad, evidenciado en la Estrategia 2030, donde se plasma la contribución al desarrollo de la industria y el aporte social y ambiental que realizan los directores y ejecutivos de la compañía al participar en gremios e instancias externas.

De igual forma el desarrollo del liderazgo se hace a través de la Marca de Liderazgo y sus objetivos estratégicos, orientados a promover el aprendizaje, gestionar la cultura organizacional y la orientación al logro, entre otros atributos.

La conformación de alianzas con diversas organizaciones permite conformar una red para fortalecer el poder transformador de la empresa desde la academia, institutos técnicos y emprendimientos.

## Riesgo asociado

La reputación de la empresa y su posicionamiento en el mercado dependen de la consolidación del liderazgo interno y externo en la industria.

Lograr un verdadero impacto positivo en el entorno, requiere de la interacción constante con la red de aliados estratégicos para orientar recursos e inversiones en pro de objetivos comunes.

Promover una gestión transparente a través del área de auditoría y evaluación a terceras partes.

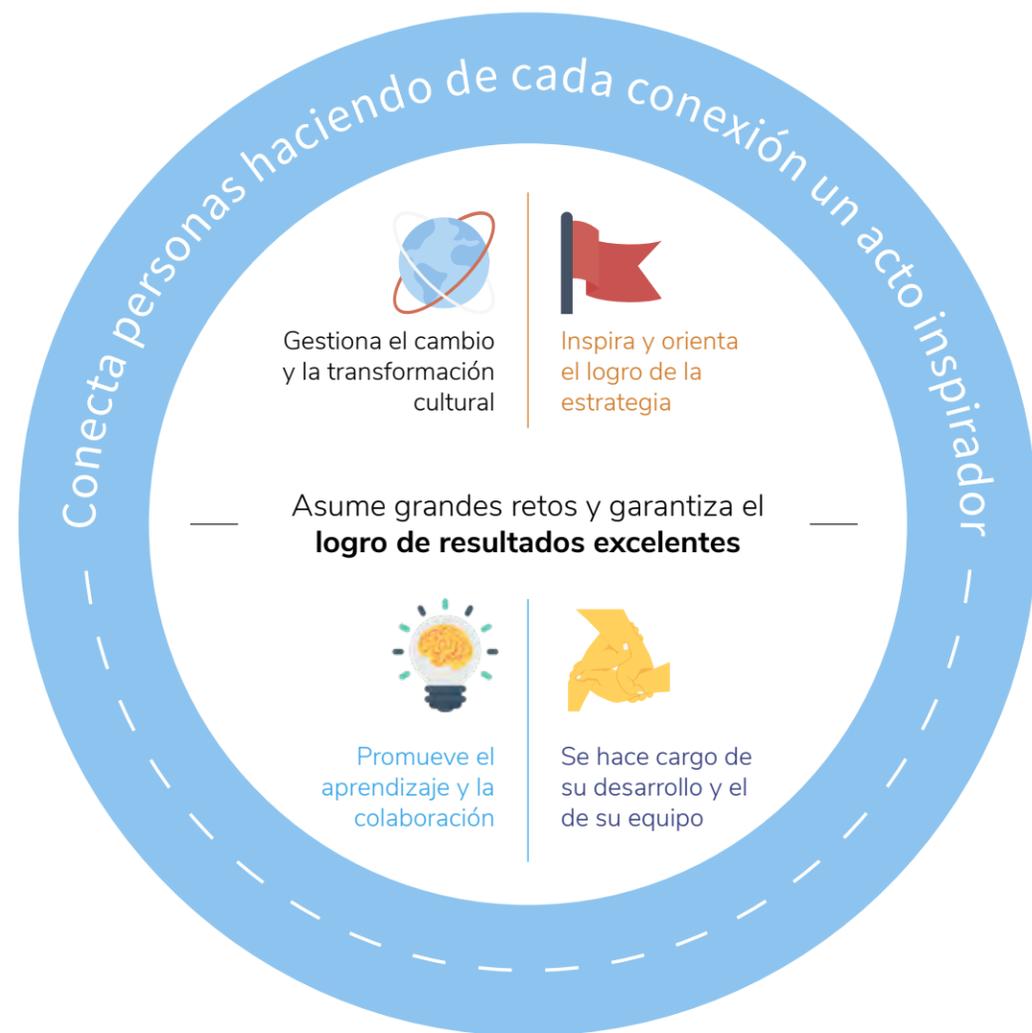
## Desafíos

- Liderazgo interno
- Sistematización de alianzas actuales
- Trazabilidad y mayor comunicación de las iniciativas desarrolladas en conjunto.

## Liderazgo y Capacidad de Influencia

ISA INTERVIAL enfrenta los desafíos actuales y futuros de manera proactiva y anticipada, con líderes responsables y cercanos a los grupos de interés para contribuir con el logro de los objetivos y cumplir con los compromisos declarados por la compañía.

### Marca de Liderazgo ISA INTERVIAL



La posición de ISA INTERVIAL en la industria busca ejercer su liderazgo inspirador y transformador, utilizando la capacidad de influencia, para lograr cambios que garanticen una mejor y más segura infraestructura vial en los países donde tiene presencia.

La empresa participa de espacios de diálogo y debate sobre el futuro de la industria, aportando desde la experiencia en el impulso de las transformaciones. En estos espacios, ISA INTERVIAL busca posicionar los temas de seguridad vial e innovación como prioridades para el sector.

Durante el 2020, ISA INTERVIAL participó en distintos comités sectoriales y locales, algunos de carácter gremial y otros con orientación técnica, donde se evaluaron y analizaron propuestas e iniciativas que impactan directamente el negocio de vías.

[GRI 102-13, 102-12]



### Participación Gremial:

**COPSA:**  
Directorio

**SOFOFA:**  
Comité de Evolución Empresarial  
Comité de Gestión de la Huella de Carbono

**ACCIÓN EMPRESAS:**  
Comité de Ciudades Sostenibles

**CCHC:**  
Comité de Concesiones Viales

## Alianzas Estratégicas

[ISA 13]

El trabajo articulado y en red es un objetivo estratégico de la empresa, que se logra a través de alianzas que mejoran la competitividad, agregan valor al negocio y fortalecen el desarrollo de capacidades a largo plazo.

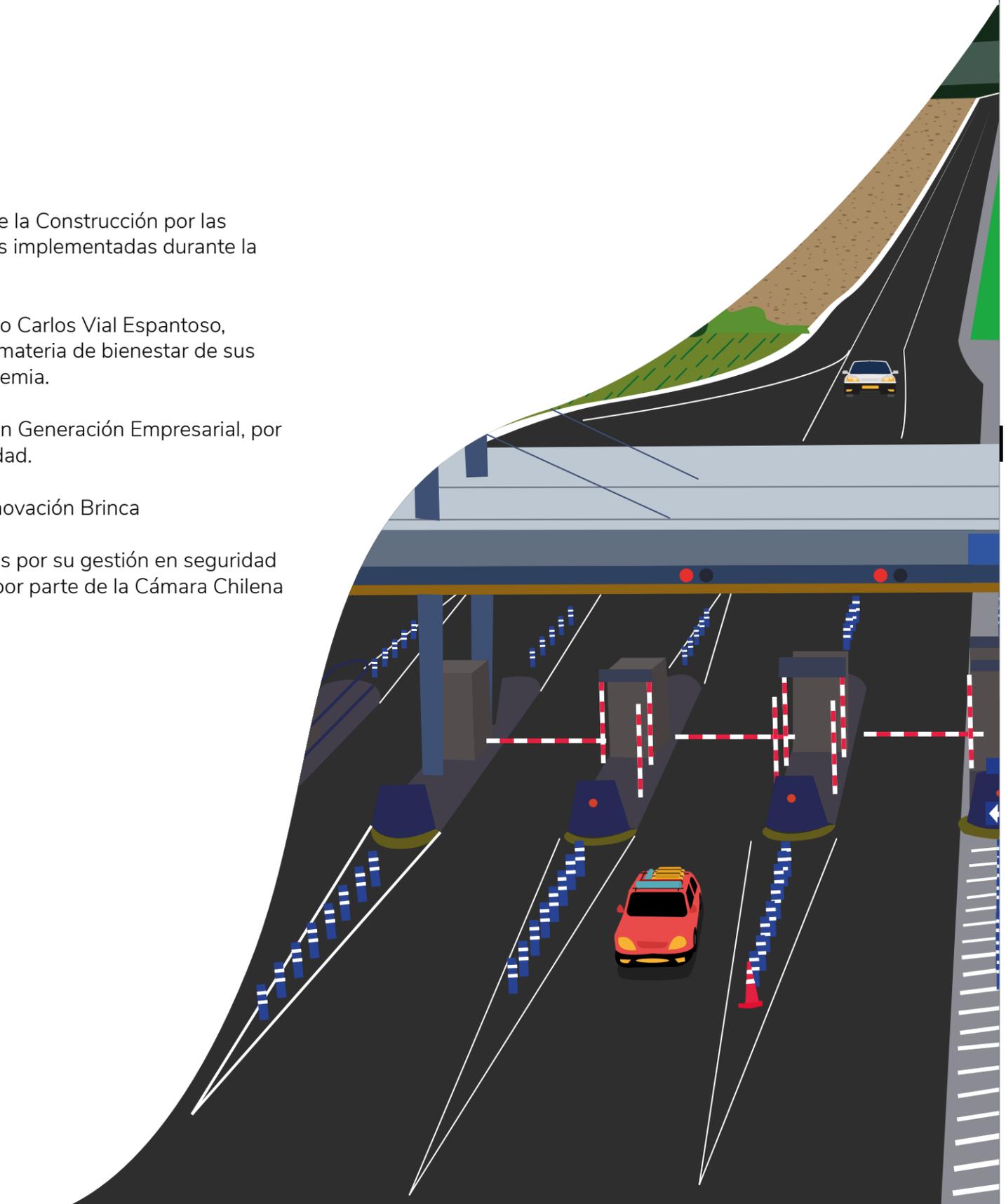
Durante el 2020 se implementaron las siguientes alianzas:

- CONASET: promueve la seguridad vial a través de campañas, activaciones, capacitaciones y el desarrollo de estudios.
- Programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente: apunta a la mitigación de la huella de carbono.
- Centro de Innovación UC: promueve el ecosistema del emprendimiento e innovación en el país.
- Fundación PLADES: promueve la consolidación ciudades de menor tamaño bajo un esquema sostenible, participativo y socialmente integrado.
- Teatro del Lago: fortalecer las transformaciones en los territorios a través de la educación artística y cultural.
- Universidad Mayor: desarrollo del primer diplomado en seguridad vial en alianza con la academia.
- Comisión Nacional de Tránsito: alianza para el desarrollo de iniciativas que promuevan la disminución de siniestros de tránsito, como: estudios, capacitaciones y campañas.
- Pride Connection: red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento.

## Reconocimientos

[ISA 2]

- Sello de la Cámara Chilena de la Construcción por las buenas prácticas y protocolos implementadas durante la pandemia del COVID-19
- Empresa finalista en el Premio Carlos Vial Espantoso, por sus buenas prácticas en materia de bienestar de sus trabajadores durante la pandemia.
- Reconocimiento de Fundación Generación Empresarial, por el compromiso con la integridad.
- 4to lugar en el ranking de Innovación Brinca
- Reconocimiento de 5 estrellas por su gestión en seguridad laboral para Ruta del Maipo por parte de la Cámara Chilena de la Construcción.





# Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

## Descripción del tema

Este tema material considera los siguientes aspectos:

- 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

Para la empresa cada persona es esencial para el logro de los objetivos del negocio, por tanto, su bienestar y desarrollo son aspectos en los que se trabaja permanentemente.

Los equipos de trabajo se fortalecen a través de la entrega constante de oportunidades para su crecimiento y desarrollo.

## Cómo se gestiona

La Estrategia 2030 plantea la necesidad de lograr un desempeño superior en los trabajadores, para conseguir cubrir más de la mitad de los cargos críticos con personal interno.

Es por ello que ISA INTERVIAL se esfuerza por ser gestora de transformación, a través de soluciones innovadoras en la gestión del talento, la cultura y el diseño organizacional.

La empresa cuenta con un modelo de talento organizacional que incorpora la gestión del cambio cultural, la gestión del conocimiento, la efectividad organizacional, el desarrollo del talento, las relaciones laborales, las compensaciones y la salud y seguridad en el trabajo.

## Riesgo asociado

Una gestión pobre de los colaboradores puede provocar fuga de talentos y de conocimientos del negocio (know how), además de elevar los niveles de rotación, lo que se traduce en un alza en los costos operacionales, destrucción de valor, disminución en los niveles de contribución y posible deterioro inicial en los niveles de servicio.

Se hace indispensable el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, una oportuna evaluación del clima laboral y un monitoreo de su bienestar y calidad de vida para lograr una adecuada gestión del talento.

## Desafíos

- Liderazgo
- Comunicación interna
- Inclusión y diversidad



Este 2020 estuvo marcado por la pandemia causada por el COVID-19. En ese contexto, las acciones en el área de gestión del talento estuvieron orientadas a mitigar los impactos de la pandemia en los equipos de trabajo, a través de la entrega de herramientas y el desarrollo de capacidades que permitieran a los colaboradores realizar su trabajo de la manera óptima, sin dejar de lado los objetivos planteados desde la Estrategia 2030.

ISA INTERVIAL impulsa la gestión estratégica de los equipos a través de la promoción de políticas y mecanismos de atracción, cuidado y desarrollo del mejor talento, ofreciéndoles un entorno laboral de calidad, desafiante, seguro, diverso e inclusivo, donde puedan cumplir con sus expectativas y aspiraciones y las de la empresa.

La estrategia para gestionar y atraer el talento a las empresas del grupo se plasma en la Política Corporativa de Gestión Humana, que establece los principios para atraer, desarrollar y retener el talento humano de ISA INTERVIAL y sus empresas en un marco de relaciones de trabajo claras, respetuosas, equitativas y justas que generen un ambiente de confianza y el desarrollo integral en los aspectos humano, laboral y social.

Por otro lado, las conexiones entre las personas y el negocio se crean gracias al trabajo de líderes innovadores que refuerzan sus capacidades y los motivan a generar compromiso con la empresa.

El modelo de talento organizacional refuerza la excelencia con énfasis en los siguientes aspectos:

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**



## Dotación [GRI 102-8]

	2019 HOMBRE	2019 MUJER	2020 HOMBRE	2020 MUJER
Total de Trabajadores	239	131	252	131
N° total de empleados por contrato laboral a término indefinido	127	239	251	130
N° total de empleados por contrato laboral a término fijo	2	2	1	1
Tasa de rotación de trabajadores	16,7	14,2	8,1	5,4



## Dotación por Grupos Etarios

	NÚMERO DE PERSONAS DE RANGO ETARIO - 30 AÑOS	NÚMERO DE PERSONAS DE RANGO ETARIO 30-40	NÚMERO DE PERSONAS DE RANGO ETARIO 41-50	NÚMERO DE PERSONAS DE RANGO ETARIO 51-60	NÚMERO DE PERSONAS DE RANGO ETARIO 61-70	NÚMERO DE PERSONAS DE RANGO ETARIO MÁS DE 70
Ruta del Maipo	8	81	45	14	2	2
Ruta del Maule	2	13	11	13	1	1
Ruta del Bosque	5	8	11	8	1	0
Ruta de la Araucanía	2	11	9	6	2	0
Ruta de los Ríos	2	10	12	4	0	0
Ruta del Loa	0	0	0	1	0	0
Intervial	5	43	32	12	6	0

## Dotación Total por Ruta

	HOMBRES	MUJERES	N° DE GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES	EJECUTIVOS	PROFESIONALES	TRABAJADORES	EXTRANJEROS MUJERES	EXTRANJEROS HOMBRES
Ruta del Maipo	100	52	0	13	91	48	1	0
Ruta del Maule	22	19	0	2	29	10	1	0
Ruta del Bosque	21	12	0	1	26	6	0	0
Ruta de la Araucanía	25	5	0	1	25	4	0	0
Ruta de los Ríos	18	10	0	0	25	4	0	0
Ruta del Loa	1	0	0	1	0	0	0	0
Intervial	65	33	10	17	68	3	4	3

**Gerentes y Ejecutivos Principales:** Incluye Comité de Gerentes (Gerente General, Gerentes Generales de Rutas, Gerentes Corporativos y Auditor Corporativo); **Ejecutivos:** Gerentes de área de concesiones, subgerentes; **Profesionales o técnicos:** analistas, supervisores y similares; **Trabajadores:** asistentes y similares.

## Rotación de trabajadores 2020 [GRI 401-1]

	2019	2020
N° total de nuevas contrataciones	63	38
N° total de retiros de personal	49	27
N° total de retiros voluntarios (renuncias)	11	7
N° total de retiros no voluntarios (despidos y terminación de contratos)	38	20
Tasa de rotación de personal	15,1	7,18
N° de empleados que tuvieron movilidad	0	7



**7** trabajadores contaron con movilidad interna durante el 2020 [ISA 8]

## Sindicalización:

ISA INTERVIAL cuenta con

**6** Sindicatos que representan al **67%** de los trabajadores

### Acuerdos de Negociación Colectiva [GRI 102-41]

El 100% de los trabajadores sindicalizados mantiene convenios colectivos al día.

El 2020 se negociaron 3 convenios colectivos correspondientes a INTERVIAL, Ruta de la Araucanía y Ruta de los Ríos. Los convenios colectivos de Ruta del Maipo, Ruta del Maule y Ruta del Bosque, se mantuvieron vigentes durante el 2020.

## Diversidad e inclusión



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

- Pensamientos divergentes
- Equidad de género y diversidad sexual
- Discapacidad

### Aliados:



### Indicador personas con discapacidad [GRI 102-8]

**4** trabajadores con alguna discapacidad

**1%** del total de trabajadores tiene alguna discapacidad



#### CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

Número de casos	0
Medidas y acciones correctivas	0

[GRI 406-1]

## Desarrollo del Talento

El aprendizaje constante y la gestión del conocimiento permiten un desempeño superior del equipo humano y el desarrollo de capacidades organizacionales.



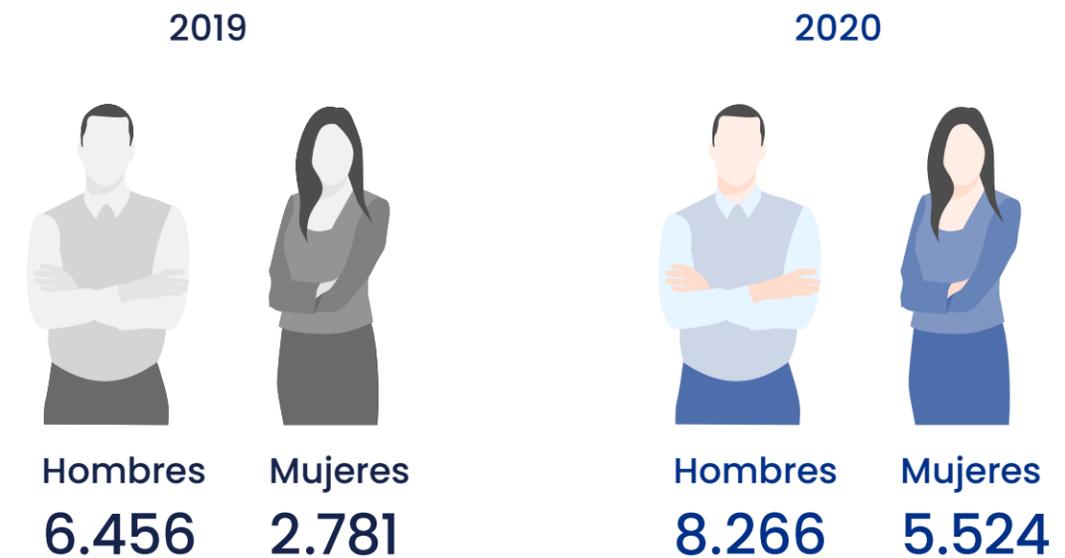
Durante 2020, se llevaron a cabo diversas iniciativas de formación, orientadas a mejorar las aptitudes de los colaboradores y fortalecer sus capacidades. Los principales procesos de formación fueron los programas de coaching ejecutivo, programas de mentoría ejecutivo y el programa de desarrollo de habilidades para jefaturas de proceso.

[GRI 404-2]

## Horas de Capacitación recibidas por los trabajadores [GRI 404-1]

	2019		2020	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Horas de formación de personas de Nivel 1: presidentes, gerentes y vicepresidentes	220	266	152	531
Horas de formación de personas de Nivel 2: directores y jefes	502	2826	600	2281
Horas de formación de personas de Nivel 3: especialistas, analistas, técnicos y asistentes	2059	3364	4772	5454

## Total de horas de formación



## Seguridad y Salud en el Trabajo

[GRI 403-2]

En ISA INTERVIAL es clave la protección de los trabajadores, sin importar su vínculo contractual. Para ello la empresa provee ambientes de trabajo seguros, fomenta las buenas prácticas de autocuidado y prevención, y proporciona espacios de formación y capacitación en la materia.

INDICADORES	ISA INTERVIAL
Tasa de frecuencia de accidentes	2,11
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0
Tasa de días perdidos	0,33
Tasa de absentismo laboral	3,97
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por región	0
Tasa de frecuencia de accidentes hombres	3,24
Tasa de frecuencia de accidentes mujeres	0



# 2,11

Tasa de frecuencia de accidentes

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, permite monitorear anualmente los incidentes, y evaluarlos a través de matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos. Cuenta con la Certificación PEC (Programa de Empresa Competitiva), del organismo administrador del seguro de la Ley N° 16.744, Mutual de Seguridad.

[GRI 403-1]

El monitoreo del SGSST, es realizado por 6 comités paritarios, los Jefes de Seguridad y Salud en el trabajo, quienes cuentan con competencias técnicas y académicas para esta labor. Estos han jugado un rol esencial en el proceso de adaptación durante la pandemia, no solo como monitores, sino también como agentes de difusión y acercamiento a los trabajadores, participando en el modelaje a todos los equipos de trabajo para el cumplimiento de medidas y buenas prácticas de trabajo seguro.

Los trabajadores que requieran notificar peligros o situaciones de peligro laboral pueden hacerlo a través de los Comités Paritarios o departamentos de seguridad y salud en el trabajo, sin ningún riesgo de represalias. Estos también se encargan de investigar todo accidente o enfermedad para ser incorporado al SGSST.

[GRI 403-2]

Actualmente la empresa cuenta con un programa de salud integral, que evalúa a los trabajadores, aconseja en materias de salud común y gestiona la salud en el trabajo. Este programa esta asesorado permanentemente por un médico.

[GRI 403-3]

## Salud y Seguridad y el COVID-19

La empresa implementó una serie de iniciativas que permitieron asegurar la continuidad operacional y garantizar las condiciones de seguridad a los trabajadores.

- Encuesta Grupo ISA y Encuesta local para la identificación de condiciones de salud (380 personas aproximadamente c/u).
- Clasificación a colaboradores en las “Olas de retorno” combinando los riesgos individuales y ocupacionales con las características del cargo.
- Encuesta de Salud Emocional para conocer la percepción acerca de los cambios que se estaban viviendo (298 personas).
- Autoevaluación en línea para conocer las condiciones específicas de seguridad y salud de los colaboradores (251 personas).
- 251 matrices de riesgos individuales y 6 matrices agrupadas por empresa .
- Actualización de los Reglamentos Internos .
- Obligación de Informar sobre riesgos laborales (ODI) (380 firmas electrónicas).

Adicionalmente, se desplegaron protocolos COVID-19 para minimizar el riesgo de contagio en las operaciones, entre ellos:

- Establecimiento de 9 Protocolos: 3 generales y 6 de ingreso en las oficinas.
- Encuesta de salud.
- Entrega de mascarillas.
- Sanitización diaria de las instalaciones.
- Disposición de alcohol gel, señalización de seguridad, laminas protectoras entre otros.



### Comité de Crisis ante la pandemia

- **Comité de Gerentes:** reuniones diarias los primeros meses y luego 3 veces por semana.
- **Comité extendido a profesionales de áreas o expertos:** sesiones semanales.
- **Comités Salud y Seguridad en el Trabajo:** revisión, gestión de casos, y trazabilidad. Responsable de encuesta diaria de salud a quienes ingresaban a las instalaciones, tanto colaboradores como externos.

## Encuestas de Salud

A comienzos de año se aplicó una encuesta de salud a todos los colaboradores para levantar presencia de enfermedades de riesgo, composición del grupo familiar, entre otros temas, y con el apoyo de un asesor médico, se clasificaron los casos en los distintos grupos de riesgo.

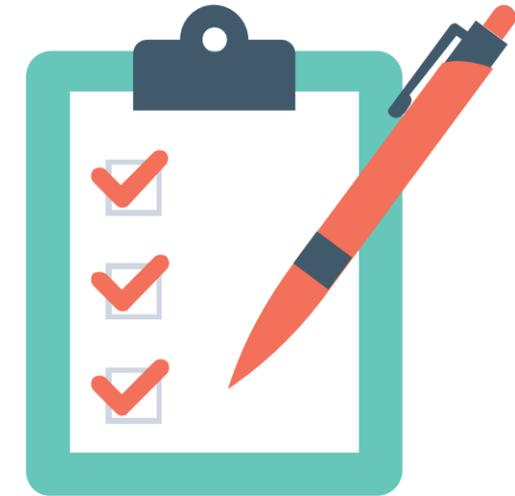
- **Ola 1** (sin barreras para trabajo presencial)
- **Ola 2** (requiere adaptación de las oficinas)
- **Ola 3** (personas con “determinantes sociales” que impedían su retorno presencial). Esta ola tiene un seguimiento más exhaustivo.

El trabajo en este contexto ha sido un enorme desafío, pero con resultados positivos.

Se hicieron grandes inversiones para garantizar la continuidad operacional, sin poner en riesgo la salud de los colaboradores. Desde la disposición de transporte para el traslado quienes utilizan transporte público, hasta la implementación de los protocolos de sanitización y la entrega de material de protección personal a todos los trabajadores de ruta.

9 iniciativas orientadas a acondicionar las operaciones para trabajar en el contexto COVID-19 [ISA 9]

- Implementación de teletrabajo
- Implementación de firma digital para documentos de relaciones laborales
- Plan de Segmentación de condiciones de salud - socio - ambientales de todos los colaboradores
- Evaluación y plan de trabajo de salud emocional
- Diseño, difusión y certificación de protocolos para el manejo de COVID
- Diseño y difusión de nuevos riesgos laborales para todos los colaboradores
- Campaña comunicacional “si te cuida y tú me cuidas hay conexión”
- Plan de formación en autocuidado (41 conversatorios/presentaciones)
- Plan de bienestar, actividades de esparcimiento y rediseño de eventos del año en modalidad virtual (para el caso de estallido social modificación horaria de los eventos)



### Contagios por COVID-19

Al cierre del año ISA INTERVIAL logró la cifra de:



0

Contagios en sus  
oficinas centrales

15

Contagios en sus  
rutas, de los cuales

1

Contagio fue en  
entorno laboral

## Calidad de Vida y Comunicaciones

ISA INTERVIAL se esfuerza en crear un espacio de trabajo que promueva la calidad de vida de las personas, apuntando al equilibrio entre la vida laboral y personal.

Desde el área de comunicaciones se dispuso de diversos canales para ofrecer el apoyo necesario en torno a la situación de emergencia sanitaria.

Se enfocaron los esfuerzos en campañas de concientización y en la entrega de información oportuna acerca de la situación sanitaria, protocolos de trabajo, medidas de prevención, gestión del tiempo, ergonomía, gestión de las emociones, salud física y finalmente desconfinamiento y retorno a las actividades presenciales.

### “Si te Cuido y Tú me Cuidas, Hay Conexión”

Campaña interna con el objetivo de integrar a todos en un proceso de cuidado mutuo, no solo desde los protocolos sino también en la conciencia de la responsabilidad que cada trabajador tiene en el cuidado de todos. Se ofrecieron 4 conversatorios y presentaciones con diversas temáticas, para fomentar el bienestar de los trabajadores y apoyar en las circunstancias de confinamiento impuestas a raíz de la pandemia.



#### Gestión en canales internos de comunicación



89

Correos



98

Publicaciones  
en Yammer



3

Videos



10

Noticias en  
Intranet



41

Webcast



9

Diario mural  
digital

## Teletrabajo en el contexto de la pandemia

Producto de las restricciones de movilidad, la empresa ejecutó una serie de acciones para permitir la continuidad de las tareas de sus colaboradores.

- Se levantaron anexos de contrato
- Se evaluaron caso a caso las condiciones de los colaboradores
- Se realizó una encuesta para levantar las brechas de mejora

A continuación se presenta el % de trabajadores que adhirieron al formato de teletrabajo durante los meses de abril (periodo de inicio de las medidas de confinamiento) y noviembre cuando las autoridades de salud flexibilizaron las restricciones de movilidad.



MODALIDAD ABRIL 2020	TELETRABAJO	PRESENCIAL
Intervial Chile S.A.	100%	0%
Ruta de La Araucania Sociedad Concesionaria S.A.	65%	35%
Ruta de Los Rios Sociedad Concesionaria S.A.	43%	57%
Ruta del Bosque Sociedad Concesionaria S.A.	44%	56%
Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.	86%	14%
Ruta del Maule Sociedad Concesionaria S.A.	53%	48%
Rutas del Loa Sociedad Concesionaria S.A.	100%	0%

MODALIDAD NOVIEMBRE 2020	TELETRABAJO FULL	TELETRABAJO MIXTO	TRABAJO A DISTANCIA	PRESENCIAL
Intervial Chile S.A.	16%	72%	0%	11%
Ruta de La Araucania Sociedad Concesionaria S.A.	13%	18%	5%	65%
Ruta de Los Rios Sociedad Concesionaria S.A.	21%	0%	0%	79%
Ruta del Bosque Sociedad Concesionaria S.A.	3%	3%	6%	88%
Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.	11%	32%	0%	57%
Ruta del Maule Sociedad Concesionaria S.A.	5%	0%	8%	88%
Rutas del Loa Sociedad Concesionaria S.A.	0%	100%	0%	0%

## Clima Laboral

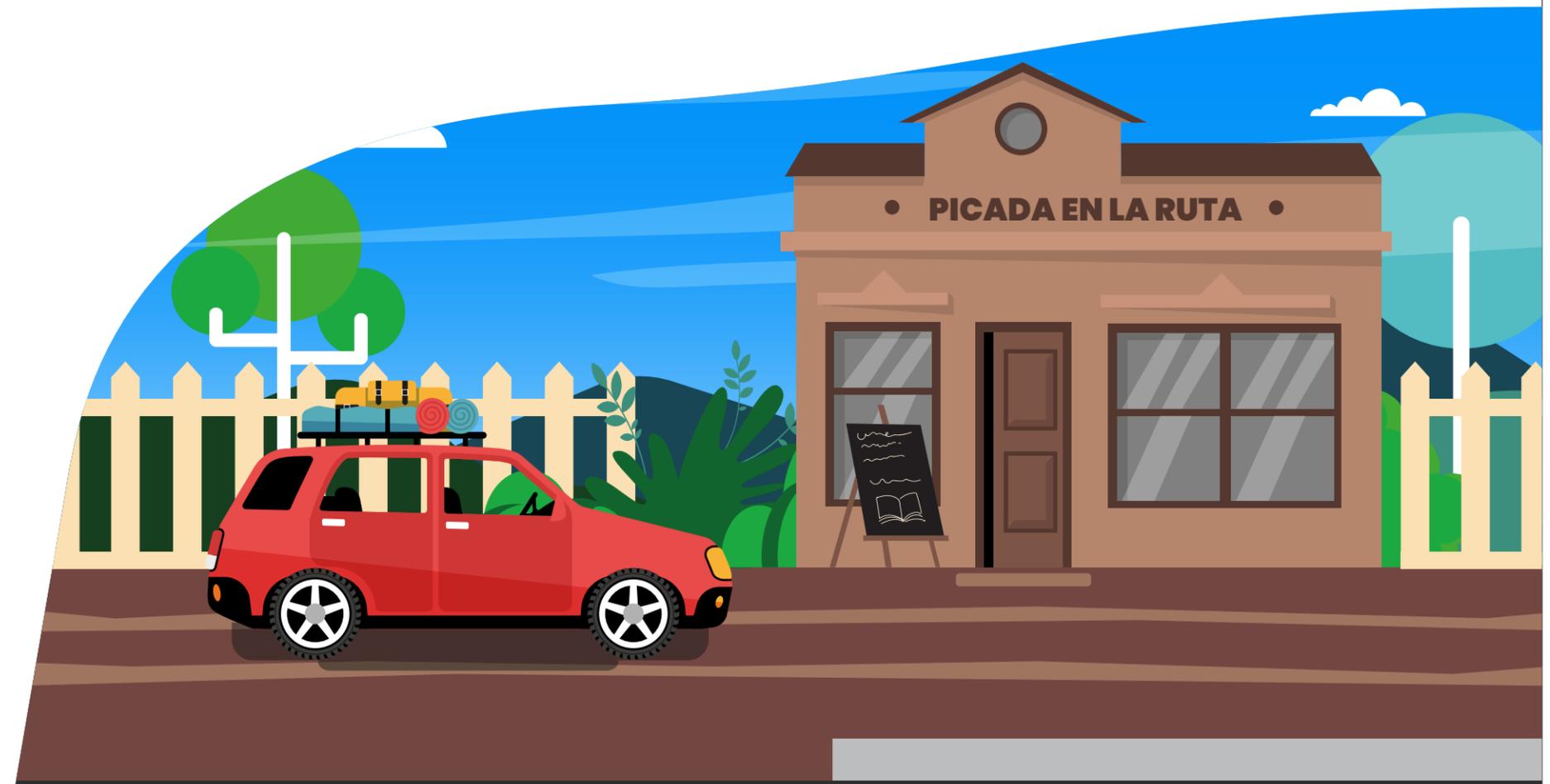
[ISA 6]

La medición de clima permite identificar las tendencias y diseñar iniciativas que permitan cumplir los objetivos organizacionales.

RESULTADOS	2018	2019	2020
4-5 favorabilidad	83%	86%	89%
3 neutro	10%	9%	7%
1-2 desfavorabilidad	7%	5%	4%

La adhesión a la encuesta fue de 97% y evidenció los factores que impactan el clima laboral de la organización, detallados a continuación:

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



## Compensación y Beneficios

En el contexto de pandemia, se decidió mantener los contratos y las condiciones de salarios para apoyar a los trabajadores ante la situación difícil que estaban atravesando.

No hubo ninguna suspensión de contratos ni despidos durante el 2020 por motivos de la pandemia y se mantuvieron las asignaciones de movilización y colación por día trabajado, incluso para aquellos colaboradores que debieron trabajar desde sus casas. Igualmente, se estableció un monto a entregar a los colaboradores como aporte por el trabajo remoto para compensar sobrecostos en servicios básicos como la electricidad.

[GRI 102-38]

COMPENSACIONES		ISA INTERVIAL
Gerente general	% compensación fija	59
	% compensación variable de largo plazo	10
	% compensación variable de corto plazo	30
	% beneficios	1
 Nivel 1 (Comité de Gerentes con dependencia del Gerente General, sin el Gerente General)	% compensación fija	71
	% compensación variable de largo plazo	2
	% compensación variable de corto plazo	26
	% beneficios	1
 Nivel 2 (Ejecutivos, Gerentes de área en concesionarias, subgerentes)	% compensación fija	75
	% compensación variable de largo plazo	0
	% compensación variable de corto plazo	22
	% beneficios	3
 Nivel 3 (Analistas, profesionales)	% compensación fija	82
	% compensación variable de largo plazo	0
	% compensación variable de corto plazo	12
	% beneficios	6

## Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

[GRI 405-2]

	2019	2020	
N° de mujeres Nivel 1: Comité de Gerentes	2	2	
N° de hombres Nivel 1: Comité de Gerentes	8	8	
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nivel 1	83,00%	85,00%
	Nivel 2	89,00%	89,00%
	Nivel 3	88,00%	91,00%





# Contribución proactiva a los desafíos ambientales globales

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]



## Descripción del tema

Este tema material considera los siguientes aspectos:

- 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

Las operaciones de nuestro negocio tienen consecuencias originadas por el uso de las rutas, como la emisión de gases contaminantes a la atmósfera, la generación de ruidos, y el consumo de energía eléctrica.

Todos estos aspectos impactan directamente en la crisis climática y son sensibles a ser regulados por una creciente normativa relacionada con estos temas y tienen gran relevancia para las sociedades cada vez más informadas y participativas. Por esto, son incorporados dentro de la gestión para contribuir de manera proactiva en la solución de estos desafíos globales.

## Cómo se gestiona

La mitigación de los impactos ambientales desde la compensación de emisiones de gases efecto invernadero, así como la creación de alianzas para el desarrollo de programas ambientales, forman parte de la Estrategia 2030. Además, la Política Ambiental es el marco para la gestión ambiental responsable.

ISA INTERVIAL ha enfocado sus esfuerzos en la medición de la huella de carbono, la certificación de la norma ISO 14.001 y el trabajo en la gestión de residuos en peajes y oficinas corporativas, para fomentar la cultura ambiental.

## Riesgo asociado

Las operaciones generan impactos ambientales que pueden repercutir en la reputación de la compañía, al ser objeto de escrutinio público, siendo relevante gestionarlos proactivamente y de forma sistemática.

Los costos operacionales también son afectados por los impactos ambientales, y se busca ser eficientes e incorporar tecnologías eco-amigables.

## Desafíos

- Conciencia ambiental interna
- Actores relevantes en iniciativas que mejoren las condiciones medioambientales de las localidades.
- La reducción de impactos negativos, el uso eficiente de recursos y la protección de los hábitats, forman parte esencial de la gestión ambiental de ISA INTERVIAL.
- La compañía gestiona los impactos de su operación, a través de una estrategia de negocios orientada a la ecoeficiencia, prácticas amigables con el medio ambiente, iniciativas innovadoras y exigencias incluidas en los contratos de concesión.
- ISA INTERVIAL se preocupa por el entorno socioambiental y los efectos de sus operaciones en todas sus concesiones.

## Gestión Ambiental

Este 2020 se publicó la Política Ambiental de ISA INTERVIAL, cuyo propósito es realizar una gestión ambiental responsable en el uso de los recursos naturales que demandan las actividades empresariales, así como los impactos y riesgos generados. Se busca asegurar que los procesos y operaciones de ISA INTERVIAL y sus Sociedades Concesionarias, estén alineados con la búsqueda del desarrollo sostenible.

Los lineamientos están definidos en un procedimiento formal, para garantizar una correcta gestión ambiental en los procesos de la organización, protegiendo el medio ambiente, estableciendo control, prevención y mitigación de los impactos ambientales adversos, y cumpliendo los requisitos legales y la mejora del desempeño ambiental.

### Procedimientos que dan soporte a la política ambiental:

- Grupos electrógenos
- Manejo de Residuos Peligrosos
- Preparación y Respuesta ante Emergencias
- Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales



## Huella de carbono ISA INTERVIAL

[GRI 305-1, 305-2, 305-3]

Desde el 2019 la empresa forma parte del programa Huella Chile, contribuyendo a los objetivos país de reducir las Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI). **Este año se logró el Sello de Cuantificación y el de Reducción de la Huella.**

La variación entre 2019 y 2020 refleja la descarbonización de la matriz energética del país y su consecuente baja en el impacto en el medio ambiente.

### Indicador de Intensidad (tCO<sub>2</sub>eq / kms) 268

### Total de kilómetros 907 en operación

La medición de huella de Carbono considera cuatro elementos que representan el 70% de su medición total: consumo energético, hormigón, asfalto y asistencia en ruta.



A	FUENTE DE EMISIÓN	2019	2020	2019	2020	2020/2019
		TCO <sub>2</sub> E	TCO <sub>2</sub> E	%	%	
1	Combustión en fuentes fijas	36	53	0,1%	0,2%	1,5
1	Combustión en fuentes móviles	1.213	834	4,1%	2,6%	0,7
1	Emisiones fugitivas	51	72	0,2%	0,2%	1,4
<b>Subtotal Alcance 1</b>		<b>1.300</b>	<b>959</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	
2	Consumo eléctrico	6.630	6.559	22%	20%	1,0
<b>Subtotal Alcance 2</b>		<b>6.630</b>	<b>6.559</b>	<b>22%</b>	<b>20%</b>	
<b>Subtotal Alcance 1 + 2</b>		<b>7.930</b>	<b>7.518</b>	<b>27%</b>	<b>23%</b>	

A	FUENTE DE EMISIÓN	2019	2020	2019	2020	2020/2019
		TCO <sub>2</sub> E	TCO <sub>2</sub> E	%	%	
3	Insumos y servicios – Oficina	23	42	0,1%	0,1%	1,8
3	Insumos y servicios - Oficinas comerciales	145	146	0,5%	0,5%	1,0
3	Insumos y servicios - CM: Hormigón	3.619	3.738	12%	12%	1,0
3	Insumos y servicios - CM: Asfalto	6.389	9.568	21%	30%	1,5
3	Insumos y servicios - MV: Defensas acero	2.222	2.541	7,5%	7,9%	1,1
3	Insumos y servicios - MV: Demarcación	1.707	1.143	5,7%	3,5%	0,7
3	Insumos y servicios - MV: Limpieza faja	3.310	4.304	11%	13%	1,3
3	Insumos y servicios - Asistencia en ruta	3.196	2.821	11%	9%	0,9
3	Manufactura combustibles de alcance 1	284	201	1,0%	0,6%	0,7
3	Viajes de negocio	499	10	1,7%	0,0%	0,0
3	Transporte de colaboradores	467	266	1,6%	0,8%	0,6
<b>Subtotal Alcance 3 (sin const. ni uso ruta)</b>		<b>21.862</b>	<b>24.781</b>	<b>73%</b>	<b>77%</b>	
<b>Total de emisiones de GEI (sin const. ni uso ruta)</b>		<b>29.792</b>	<b>32.299</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
3	Uso de Rutas por parte de usuarios	2.298.599	1.983.907			
Ref.	Flujo vehículos equivalentes por troncales (M veh. eq.)	115	99			



## Conexión Jaguar



[GRI 304-2 y ISA 10]

ISA y sus aliados técnicos South Pole y Panthera, cuentan con el programa de sostenibilidad corporativo “Conexión Jaguar”, para contribuir a la conservación de la biodiversidad y a la mitigación del cambio climático. En Chile lleva por nombre Conexión Puma, siendo este felino la especie sombrilla a proteger.

Este programa se desarrolla junto a las comunidades rurales para implementar el componente de carbono en proyectos de recuperación y preservación de bosques para la reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en zonas prioritarias de protección, recuperación y conexión de hábitats naturales y corredores del jaguar y el puma en América Latina, los que coinciden con los territorios donde ISA tiene presencia.

A través de Conexión Puma se financia la estructuración y desarrollo de proyectos forestales avalados internacionalmente, para la emisión de bonos de carbono certificados que serán comprados por ISA y otras empresas del mundo.

### Características de los proyectos:

1. Proyectos forestales para la reducción de emisiones de gases efecto invernadero.
2. Implementados en los corredores del jaguar en América Latina. En Chile, en el hábitat del puma.
3. Genera un círculo virtuoso 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.

Durante el 2020 se avanzó en reuniones con proponentes para viabilizar el primer proyecto en Chile. Uno de los proyectos que más avance en los estudios complementarios pertinentes se encuentra ubicado en la Cordillera de Nahuelbuta.

## Certificación ISO 14.001

Se logró la certificación de la norma ISO 14.001 en INTERVIAL y Ruta del Maipo

El proceso de implementación de la norma permitió identificar las brechas ambientales, incorporar mayores controles y con la certificación se espera mejorar el desempeño ambiental de la empresa y así contribuir proactivamente a los desafíos ambientales globales.

La norma ISO 14001 proporciona un ahorro del costo, a través del uso más eficiente de los recursos naturales como electricidad, agua, gas y la reducción de residuos. Las empresas certificadas con esta norma están mejor preparadas antes posibles multas o sanciones por incumplimiento de la legislación ambiental.

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

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

## Electromovilidad

ISA INTERVIAL permanece atenta a las tendencias de la industria y a la incorporación de nuevas tecnologías que le permitan estar a la vanguardia en el negocio y sus servicios.

La electromovilidad es un área estratégica en la que se espera generar grandes avances en los próximos años.

### Este 2020 se concretaron las siguientes iniciativas:

- Adhesión al acuerdo de electromovilidad impulsado por el Ministerio de Energía y en el que participan 52 empresas.
- Adquisición de una flota de equipos eléctricos de patrulla para la Ruta del Maipo.

## Iniciativas Ambientales

[ISA 11]

- Proyecto de cultura ambiental
- Economía circular
- Inicio del proceso de análisis de compra de bonos de carbono para compensar los alcances 1 y 2 de la huella de carbono de la empresa.

# Compromiso con el desarrollo socioeconómico

[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

## Descripción del tema

Este tema material considera los siguientes aspectos:

- 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

ISA INTERVIAL cuenta con una infraestructura que conecta a las personas, siendo una vía para fomentar el desarrollo y la contribución a la transformación social. De allí que la continuidad operacional y la sostenibilidad a largo plazo estén estrechamente ligadas con el apoyo a las comunidades cercanas a nuestras concesiones.

De igual forma el apoyo a proveedores locales genera oportunidades de desarrollo y valor compartido.

## Cómo se gestiona

A través de la generación de alianzas con otras entidades, ISA INTERVIAL desarrolla programas sociales de alto impacto para relacionarse con las comunidades de los territorios donde interviene como un vecino más.

Se destacan los programas de emprendimiento local, y participación en encuentros masivos.

Respecto al impulso de los proveedores, la empresa ha enfocado sus esfuerzos en el desarrollo de pequeñas y medianas empresas

## Riesgo asociado

La continuidad operacional y la sostenibilidad a largo plazo dependen de una relación cercana con las comunidades, y la creación de lazos de confianza en los territorios donde opera. Esto también impacta en la eficiencia de las inversiones sociales, al conocer las necesidades de las personas.

## Desafíos

- Objetivos claros sobre la contribución de la empresa al desarrollo de los territorios donde está presente, con foco en emprendimiento.
- Trazabilidad y mayor comunicación de las iniciativas.
- Programa de desarrollo de proveedores de acuerdo a sus necesidades y desafíos.



## Modelo de Gestión Social

El Grupo ISA cuenta con un modelo de gestión social basado en el reconocimiento, protección y empoderamiento de los derechos humanos de las comunidades donde la empresa opera, siendo reconocida por su trabajo colaborativo para generar entornos más sanos y prósperos.

A través de este modelo, se definen las condiciones para abordar el relacionamiento y los planes de inversión en las comunidades. Se han generado aprendizajes para mejorar la conexión con el entorno, ocupándose de problemáticas importantes como el desarrollo local y los desafíos planteados por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Inversión Social

[ISA 9, ISA 10]

	2019	2020
Monto inversión social total	220.000.000	101.000.000
Número de personas beneficiadas	5.000	4.000
Número de organizaciones beneficiadas	150	11

Es importante destacar que la diferencia en la inversión se debe principalmente a que en el 2019 muchas acciones correspondieron a actividades educativas en colegios y otras con afluencia de público. Este año dadas las medidas de restricción de movilidad y aforos asociadas a la crisis sanitaria esas mismas actividades no pudieron ejecutarse.

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

[ISA 10]

	2019	2020
Número total de municipios con presencia de infraestructura	47	47
Número de municipios beneficiados por programas sociales	25	25
% Municipios beneficiados	53,19%	53,19%
% de municipios críticos con presencia de gestión social	3	3

## Programa “Conexiones para el Desarrollo”

Busca la transformación de los territorios mediante el impulso de la educación cultural e iniciativas sustentables para el desarrollo sostenible de las ciudades.

Para este programa ISA INTERVIAL suscribió una alianza con la Fundación Teatro del Lago con el propósito de impulsar la educación cultural a través de la entrega de becas y el auspicio de actividades artísticas y educativas.

**1.000** personas beneficiadas de manera directa

**12.000** han tenido acceso gratuito a la cultura

## Programas de Voluntariado

- “Navidad para Todos”. Recolección de juguetes para escuelas vecinas a nuestras rutas. Participaron 90 voluntarios de la empresa.
- “1 + 1 Todos Somos Uno”. Recaudación de fondos para iniciativas de ayuda humanitaria. Participaron 160 voluntarios.

## Plan de Ayuda Humanitaria “Todos Somos Uno”

### Apoyo a la Comunidad durante la pandemia del COVID-19

[ISA 21]

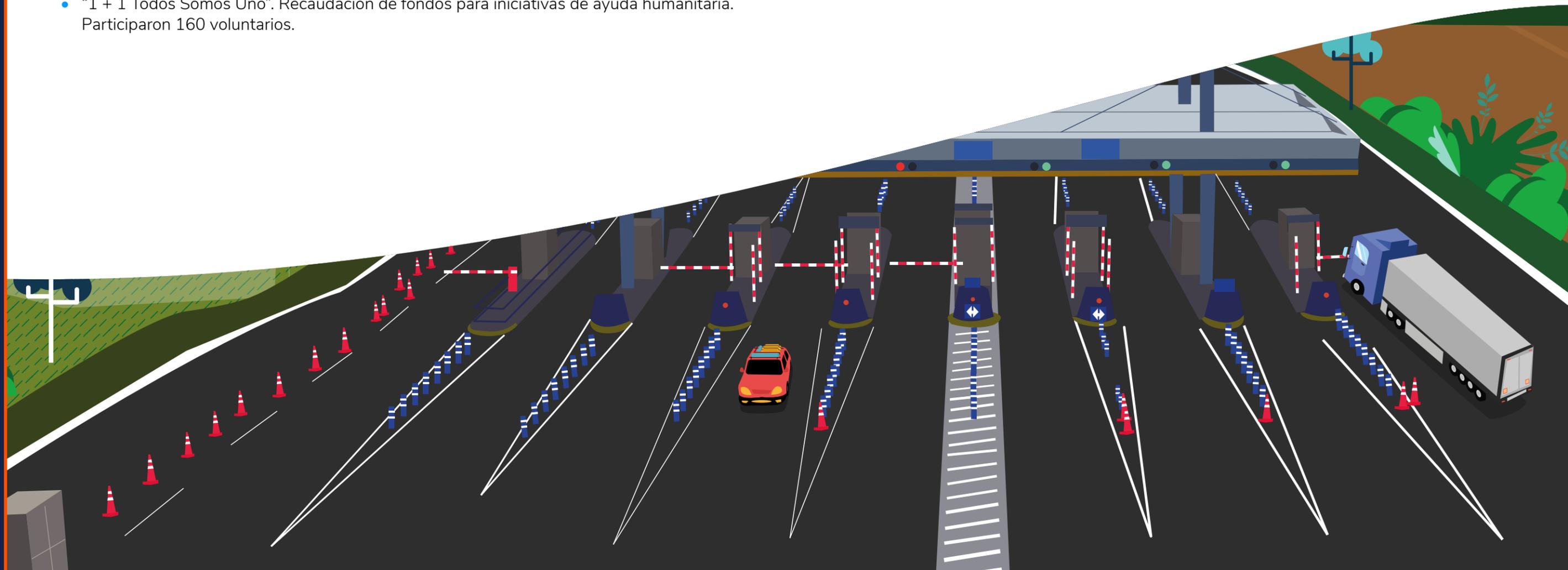
Producto de la pandemia ISA INTERVIAL se movilizó para articular ayuda en beneficio de las personas de las localidades donde operan sus concesiones.

Apoyo a la situación del país:

- Financiamiento de 10 ventiladores mecánicos elaborados en Chile en el marco de la iniciativa público- privada “Un Respiro Para Chile”.
- Entrega de 38.000 mascarillas quirúrgicas y KN95 a más de 10 centros de salud

Apoyo a las comunidades:

- Entrega de 800 cajas de alimentos en conjunto con TECHO CHILE a través de la campaña nacional Chile Comparte, alcanzando 32.000 raciones de alimentos.





# Estados Financieros



## ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVOS	Nota	31/12/2020 M\$	31/12/2019 M\$
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	7A	268.256.014	184.250.211
Otros activos financieros, corrientes	7B	390.830.985	443.707.894
Otros activos no financieros, corrientes	8A	30.832.914	8.903.280
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	7C	28.021.579	26.532.357
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, corrientes	16A	3.194	3.089
Inventarios, corrientes	9	438.849	573.513
Activos por impuestos corrientes, corrientes	10A	16.712.965	14.825.334
<b>Activos corrientes totales</b>		<b>735.096.500</b>	<b>678.795.678</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros activos financieros, no corrientes	7D	1.586.143.238	1.155.895.606
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación		7	2
Activos intangibles distintos de la plusvalía.	12B	55.474.421	58.909.925
Plusvalía.	12A	6.233.386	6.233.386
Propiedades, planta y equipo	11	3.836.937	3.740.010
Activos por impuestos diferidos, no corrientes	13A	8.162.022	11.005.152
<b>Total de activos no corrientes</b>		<b>1.659.850.011</b>	<b>1.235.784.081</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>2.394.946.511</b>	<b>1.914.579.759</b>
<b>PASIVOS</b>			
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, corrientes	14A	148.532.616	132.772.612
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, corrientes	14B	44.348.504	31.788.230
Cuentas por pagar a entidades relacionadas, corrientes	16B	157.782	94.208
Otras provisiones, corrientes	18A	14.304.923	10.701.408
Pasivos por impuestos, corrientes	10B	6.777.357	8.833.573
Provisiones por beneficios a los empleados.	17	852.300	656.274
Otros pasivos no financieros, corrientes	8B	3.560.147	0
<b>Pasivos corrientes totales</b>		<b>218.533.629</b>	<b>184.846.305</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Otros pasivos financieros, no corrientes	14A	1.309.546.434	939.298.125
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, no corrientes	14B	1.621.604	1.974.660
Otras provisiones, no corrientes	18A	561.590	0
Pasivo por impuestos diferidos, no corrientes	13A	148.770.454	131.494.603
Otros pasivos no financieros.	19	42.239.502	0
<b>Total de pasivos no corrientes</b>		<b>1.502.739.584</b>	<b>1.072.767.388</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>1.721.273.213</b>	<b>1.257.613.693</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital emitido	20A	232.764.985	232.764.985
Ganancias (pérdidas) acumuladas		434.938.368	417.109.459
Otros resultados integrales	20D	1.970.848	3.549.665
<b>Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora</b>		<b>669.674.201</b>	<b>653.424.109</b>
Participaciones no controladoras	20C	3.999.097	3.541.957
<b>Patrimonio total</b>		<b>673.673.298</b>	<b>656.966.066</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS</b>		<b>2.394.946.511</b>	<b>1.914.579.759</b>

Las notas adjuntas número 1 al 31 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

## ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR NATURALEZA E INTEGRALES

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR NATURALEZA	Nota	01/01/2020 31/12/2020 M\$	01/01/2019 31/12/2019 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	22	217.029.225	169.355.171
Gastos por beneficios a los empleados	23	(13.008.470)	(11.855.496)
Gasto por depreciación y amortización	11-12	(5.296.906)	(5.671.106)
Otros gastos, por naturaleza	24	(171.635.518)	(138.494.493)
Otras ganancias (pérdidas)	27	(4.026.450)	(205.129)
Ingresos financieros	25	144.090.690	155.678.087
Costos financieros	26	(77.557.205)	(65.251.680)
Diferencias de cambio		(14.996.987)	3.170.109
Resultados por unidades de reajuste		(19.196.545)	(31.361.359)
<b>Ganancia (pérdida), antes de impuestos</b>		<b>55.401.834</b>	<b>75.364.104</b>
Gasto por impuestos a las ganancias	13B	(14.157.050)	(11.732.720)
<b>Ganancia (pérdida)</b>		<b>41.244.784</b>	<b>63.631.384</b>
<b>Ganancia (pérdida), atribuible a</b>			
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora		40.797.357	62.102.005
Ganancia atribuible a participaciones no controladoras	20C	447.427	1.529.379
<b>Ganancia (pérdida)</b>		<b>41.244.784</b>	<b>63.631.384</b>
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL	Nota	01/01/2020 31/12/2020 M\$	01/01/2019 31/12/2019 M\$
<b>Ganancia (pérdida)</b>		<b>41.244.784</b>	<b>63.631.384</b>
<b>Componentes de otro resultado integral, después de impuestos</b>			
<b>Coberturas del flujo de efectivo</b>			
Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, después de impuestos	20D	(3.453.667)	666.153
<b>Otro resultado integral, después de impuestos, coberturas del flujo de efectivo</b>		<b>(3.453.667)</b>	<b>666.153</b>
<b>Diferencia de cambio de conversión</b>			
Ganancia (pérdidas) por diferencias de cambio de conversión, netas de impuestos	20D	1.874.850	27
<b>Otro resultado integral, después de impuestos, diferencias de cambio</b>		<b>1.874.850</b>	<b>27</b>
<b>Total Otro resultado integral</b>		<b>(1.578.817)</b>	<b>666.180</b>
<b>Total Resultado Integral Consolidado</b>		<b>39.665.967</b>	<b>64.297.564</b>
<b>Resultado integral atribuible a</b>			
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora		39.218.540	62.768.185
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras	20C	447.427	1.529.379
<b>Total Resultado Integral Consolidado</b>		<b>39.665.967</b>	<b>64.297.564</b>

Las notas adjuntas número 1 al 31 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO DIRECTO

ESTADOS CONSOLIDADOS DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO	Nota	01/01/2020 31/12/2020	01/01/2019 31/12/2019
		M\$	M\$
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>			
<b>Clases de cobros por actividades de operación</b>			
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios		402.438.511	372.363.419
Otros cobros por actividades de operación		1.250.320	0
<b>Clases de pagos</b>			
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		(266.060.592)	(207.601.192)
Pagos a y por cuenta de los empleados		(10.604.671)	(9.558.749)
Pagos por primas y prestaciones, anualidades y otras obligaciones derivadas de las pólizas suscritas		(2.270.995)	(97)
Otros pagos por actividades de operación.		(2.742.904)	0
<b>Otros cobros y pagos de operación</b>			
Intereses recibidos.		289.162	0
Impuestos a las ganancias pagados (reembolsados).		(5.441.417)	0
Otras entradas (salidas) de efectivo.	<b>28A</b>	65.285.103	16.114.429
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) la operación</b>		<b>182.142.517</b>	<b>171.317.810</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>			
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades.		(111.208.451)	0
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo		37.800	59.426
Compras de propiedades, planta y equipo		(159.905)	(411.680)
Anticipos de efectivo y préstamos concedidos a terceros		(226.677)	0
Compras de activos intangibles.		(389.304)	(25.005)
Intereses recibidos		4.102.143	8.365.342
Otras entradas (salidas) de efectivo	<b>28C</b>	71.160.898	(90.058.048)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>		<b>(36.683.496)</b>	<b>(82.069.965)</b>
<b>Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>			
Importes procedentes de la emisión de otros instrumentos de patrimonio.		269.524	0
Disminución de capital		0	(832.878)
<b>Total importes procedentes de préstamos.</b>		<b>126.189.549</b>	<b>179.545.705</b>
Importes procedentes de préstamos de largo plazo.		121.981.903	179.545.705
Importes procedentes de préstamos de corto plazo.		4.207.646	0
Reembolsos de préstamos		(100.164.341)	(105.074.421)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros.		(31.715)	0
Dividendos pagados		(23.547.069)	(44.034.377)
Intereses pagados		(25.909.350)	(25.571.448)
Otras entradas (salidas) de efectivo	<b>28B</b>	(38.497.095)	(36.479.237)
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>		<b>(61.690.497)</b>	<b>(32.446.656)</b>
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo.		237.279	0
<b>Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo</b>		<b>84.005.803</b>	<b>56.801.189</b>
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo		184.250.211	127.449.022
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo</b>		<b>7A</b>	<b>268.256.014</b>
		<b>184.250.211</b>	

Las notas adjuntas número 1 al 31 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.

## ESTADOS CONSOLIDADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Estado de cambios en el patrimonio	Nota	Capital emitido M\$	Reservas			Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Partic. no controladoras M\$	Patrimonio total M\$
			Reservas por diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$	Total reservas M\$				
<b>Patrimonio al 1 de enero de 2020</b>		232.764.985	69	3.549.596	3.549.665	417.109.459	653.424.109	3.541.957	656.966.066
<b>Cambios en patrimonio</b>									
<b>Resultado integral</b>									
Ganancia (pérdida)	20D		0			40.797.357	40.797.357	447.427	41.244.784
Otro resultado integral			1.874.850	(3.453.667)	(1.578.817)		(1.578.817)	0	(1.578.817)
<b>Total resultado integral</b>			<b>1.874.850</b>	<b>(3.453.667)</b>	<b>(1.578.817)</b>	<b>40.797.357</b>	<b>39.218.540</b>	<b>447.427</b>	<b>39.665.967</b>
Disminución de patrimonio.	20B	0			0	0	0	269.525	269.525
Dividendos.						(22.967.808)	(22.967.808)	(259.812)	(23.227.620)
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios,		0	0	0	0	(640)	(640)	0	(640)
<b>Total incremento (disminución) en el patrimonio</b>		<b>0</b>	<b>1.874.850</b>	<b>(3.453.667)</b>	<b>(1.578.817)</b>	<b>17.828.909</b>	<b>16.250.092</b>	<b>457.140</b>	<b>16.707.232</b>
<b>Patrimonio al 31 de diciembre de 2020</b>		<b>232.764.985</b>	<b>1.874.919</b>	<b>95.929</b>	<b>1.970.848</b>	<b>434.938.368</b>	<b>669.674.201</b>	<b>3.999.097</b>	<b>673.673.298</b>

Estado de cambios en el patrimonio	Nota	Capital emitido M\$	Reservas			Ganancias (pérdidas) acumuladas M\$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M\$	Partic. no controladoras M\$	Patrimonio total M\$
			Reservas por diferencias de cambio en conversiones M\$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M\$	Total reservas M\$				
<b>Patrimonio al 1 de enero de 2019</b>		232.764.985	0	2.883.485	2.883.485	396.995.072	632.643.542	5.006.328	637.649.870
<b>Ajustes de períodos anteriores</b>									
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables.			42	(42)	0				0
<b>Total ajustes de períodos anteriores</b>		<b>0</b>	<b>42</b>	<b>(42)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>
<b>Patrimonio reexpresado</b>		<b>232.764.985</b>	<b>42</b>	<b>2.883.443</b>	<b>2.883.485</b>	<b>396.995.072</b>	<b>632.643.542</b>	<b>5.006.328</b>	<b>637.649.870</b>
<b>Cambios en patrimonio</b>									
<b>Resultado integral</b>									
Ganancia (pérdida)	20D		0			62.102.005	62.102.005	1.529.379	63.631.384
Otro resultado integral			27	666.153	666.180		666.180	0	666.180
<b>Total resultado integral</b>			<b>27</b>	<b>666.153</b>	<b>666.180</b>	<b>62.102.005</b>	<b>62.768.185</b>	<b>1.529.379</b>	<b>64.297.564</b>
Dividendos.	20B					(41.987.618)	(41.987.618)	(2.160.870)	(44.148.488)
Incremento (disminución) por otras aportaciones de los propietarios.		0	0	0	0	0	0	(832.880)	(832.880)
<b>Total incremento (disminución) en el patrimonio</b>		<b>0</b>	<b>27</b>	<b>666.153</b>	<b>666.180</b>	<b>20.114.387</b>	<b>20.780.567</b>	<b>(1.464.371)</b>	<b>19.316.196</b>
<b>Patrimonio al 31 de diciembre de 2019</b>		<b>232.764.985</b>	<b>69</b>	<b>3.549.596</b>	<b>3.549.665</b>	<b>417.109.459</b>	<b>653.424.109</b>	<b>3.541.957</b>	<b>656.966.066</b>

Las notas adjuntas número 1 al 31 forman parte integral de estos estados financieros consolidados.



# Declaración de Responsabilidad

Los suscritos, en su calidad de Directores y Gerente General de ISA INTERVIAL, declaran bajo juramento que la información incorporada en la presente Memoria Anual 2020 con respecto al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020, es veraz.



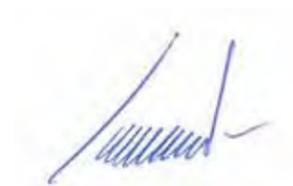
**Herman Chadwick Piñera**  
Vicepresidente  
4.975.992-4



**Alejandro Ferreiro Yazigi**  
Director  
6.362.223-0



**José de Gregorio Rebeco**  
Director  
7.040.498-2



**Eduardo Larrabe Lucero**  
Director  
8.074.492-7



**Leonardo Daneri Jones**  
Director  
6.334.547-4



# ANEXO:

## Tabla indicadores GRI

CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
GRI 102-1	Nombre de la Organización	Portadilla	2
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo 1	7
GRI 102-3	Ubicación de la sede de la organización	Portadilla	2
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Capítulo 1	10
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Capítulo 1	13
GRI 102-6	Mercados servidos	Capítulo 1	7
GRI 102-7	Tamaño de la organización	Capítulo 3 / Solidez y Crecimiento	9, 35, 36
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo 3 / Atracción y Cuidado del Mejor Talento	55-58
GRI 102-9	Cadena de suministro	Capítulo 3 / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	40
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Capítulo 3 / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	44
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Capítulo 3 / Contribución proactiva a los desafíos ambientales globales	67
GRI 102-12	Iniciativas externas	Capítulo 3 / Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación	53
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Capítulo 3 / Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación	53

CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta Gerente General	4
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Capítulo 2	29
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Capítulo 1 / Buen Gobierno e Integridad	21
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Capítulo 1 / Buen Gobierno e Integridad	16
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Capítulo 3 / Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación	52
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	Capítulo 3 / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	66
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Capítulo 3 / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	66
GRI 102-40	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	Capítulo 3	30
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo 3	58
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Capítulo 3	33
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulo 3	33
GRI 102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	Capítulo 3	34

CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capítulo 4	74
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Portadilla	2
GRI 102-47	Lista de temas materiales	Capítulo 3	34
GRI 102-48	Reexpresión de la información	Portadilla	2
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Portadilla	2
GRI 102-50	Periodo del objeto del informe	Portadilla	2
GRI 102-51	Fecha del último informe, si procede	Portadilla	2
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Portadilla	2
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Portadilla	2
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Portadilla	2
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI		76
GRI 102-56	Verificación externa	Portadilla	2
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura		20, 35, 40, 47, 52, 55, 67, 71
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		20, 35, 40, 47, 52, 55, 67, 71
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión		20, 35, 40, 47, 52, 55, 67, 71

CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo 3 / Solidez y Crecimiento	38
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Capítulo 3 / Solidez y Crecimiento	14
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Capítulo 3 / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	46
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo 1 / Buen Gobierno e Integridad	26
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo 1 / Buen Gobierno e Integridad	26
GRI 205-3	Casos de corrupción y medidas adoptadas	Capítulo 1 / Buen Gobierno e Integridad	26
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Capítulo 1 / Buen Gobierno e Integridad	21, 26
GRI 302-1	Consumo energético interno	Capítulo 3 / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	67
GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Capítulo 3 / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	67
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capítulo 3 / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	69
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Capítulo 3 / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	69
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capítulo 3 / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	69
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo 3 / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	58
GRI 403-1	Número de comités paritarios en la organización	Capítulo 3 / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	60

CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
GRI 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	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	60
GRI 403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	60
GRI 404-1	Número de trabajadores que recibieron capacitación y horas de capacitación.	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	59
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	59
GRI 405-1	Porcentaje de participación femenina en máximo órgano de gobierno y primera línea ejecutiva	<b>Capítulo 1</b> / Buen Gobierno e Integridad	16
GRI 405-2	Ratio de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	66
GRI 406-1	Casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	58
GRI 412-1	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	71
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	40
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	<b>Capítulo 1</b> / Buen Gobierno e Integridad	26
ISA 1	EBITDA consolidado	<b>Capítulo 3</b> / Solidez y Crecimiento	35
ISA 2	Certificaciones y reconocimientos	<b>Capítulo 3</b> / Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación	54, 42

CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
ISA 3	Iniciativas destacadas en gestión de USUARIOS	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	41
ISA 4	Cumplimiento tiempo de respuesta vehículos de emergencia	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	41
ISA 5	Seguridad vial (Índice de seguridad vial)	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	49
ISA 6	Programa de innovación y programas destacados del 2020	<b>Capítulo 3</b> / Anticipación e Innovación	65
ISA 7	Clima laboral	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	46, 65
ISA 8	Porcentaje de evaluación de proveedores críticos	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	58, 46
ISA 9	Resultado de evaluación de proveedores críticos	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	62, 72
ISA 10	Monto de inversión social total	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	70, 72
ISA 11	Total, de beneficiados (personas y organizaciones sociales)	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	70
ISA 12	Compensación de emisiones CO2e	<b>Capítulo 3</b> / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	69
ISA 13	Actividades ambientales que se llevan a cabo (total invertido, total de actividades, beneficiarios, etc.)	<b>Capítulo 3</b> / Contribución Proactiva a los Desafíos Ambientales	54
ISA 14	Indicador propio sobre gestión de riesgos de terceras partes	<b>Capítulo 3</b> / Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación	50
ISA 15	Otras alianzas con el propósito de mejorar las capacidades de las partes (casos y resultados)	<b>Capítulo 3</b> / Liderazgo y alianzas estratégicas para la transformación	52
ISA 16	Indicador propio sobre innovación (inversión total, nivel de avance en transformación digital)	<b>Capítulo 3</b> / Anticipación e Innovación	37, 47



CÓDIGO	INDICADOR	UBICACIÓN/COMENTARIO	PÁGINA
ISA 17	Utilidad del Ejercicio	<b>Capítulo 3</b> / Solidez y Crecimiento	37
ISA 18	Avance físico de proyectos en curso	<b>Capítulo 3</b> / Solidez y Crecimiento	38
ISA 19	Indicador Satisfacción a Usuarios (Índice de satisfacción de usuarios)	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	41
ISA 20	Gestión de reclamos de clientes	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	42
ISA 21	Índice de eficiencia de la conservación mayor	<b>Capítulo 3</b> / Contribución proactiva a los desafíos ambientales globales	73
ISA 22	Avances en materia de debida diligencia en DDHH	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	23
ISA 23	Ayuda humanitaria en pandemia a la comunidad	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	61, 73
ISA 24	Número de trabajadores que lograron promoción laboral y movilidad interna	<b>Capítulo 3</b> / Atracción, desarrollo y cuidado del mejor talento	58
ISA 25	Total de iniciativas llevadas a cabo producto del Estallido social + Covid-19	<b>Capítulo 3</b> / Compromiso con el Desarrollo Socioeconómico	61
ISA 26	Tiempos de pagos a proveedores, tasa de descuento por adelantos y pronto pagos	<b>Capítulo 3</b> / Excelencia en el cumplimiento de su actividad	46
ISA 27	Gestión de la Innovación	<b>Capítulo 3</b> / Anticipación e Innovación	48

 [www.intervialchile.cl](http://www.intervialchile.cl)

 @ISAIntervial

 Isaintervial

# ISA INTERVIAL

## Memoria Integrada 2020

*isa*

INTERVIAL

