



Memories Vespucio Sur 2010





Memorie Vespucio Sur 2010





Para esta sociedad, el servicio a sus usuarios ha constituido una de las mayores preocupaciones de este quinto año de operación.

ÍNDICE

Capítulo 01

La Empresa

Visión / Misión	7
Cifras Relevantes	10
Carta del Presidente	12
Antecedentes Generales	14
Identificación	16
Accionistas	16
Propiedad	17
Dirección	19
Equipo Directivo	19
Directorio	20
Remuneraciones equipo directivo	20
Actividades y Negocios de la Sociedad	21
Descripción del sector e industria	22
Objeto de la sociedad	26
Subgerencia Legal	28
Seguros	31
Tarifas	32
Valores por pórtico de cobro, categoría, día y horario de circulación	34
Autopista Vespucio Sur	36

Capítulo 02

Gestión

Mantencción y Operación Vial	39
Centro de Operación de Tráfico	40
Asistencia al usuario	41
Accidentes en la ruta	43
Accidentes por tramo	44
Gravedad de los accidentes	44
Mejoras e innovación en Seguridad Vial	45
Proyecto “Más Verde”	46
Operaciones y Sistemas	49
El equipo	49
Eficiencia en el rendimiento del Sistema de Cobro	50
Optimización de los procesos y en el equipamiento técnico del Sistema de	
Gestión de tráfico	50
Gestión de la información	50
Infraestructura tecnológica	51
Cumplimiento de estándares contractuales 2010	51
Reclamos	52
Contratos	53
ERP	53
CRM	53
Infractores y denuncios	55
Fraude y evasión	55
Proyecciones	55
Finanzas	56
Renovación boleta de garantía	56
Fortalecimiento resultados operacionales y dividendos	56

Capítulo 03

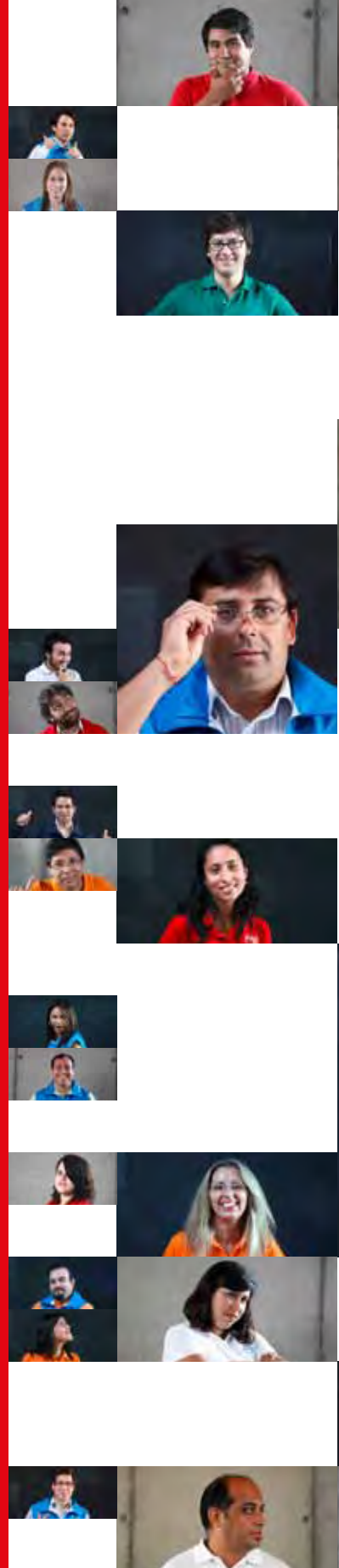
Gastos del terremoto	58	RRHH	79
Primer reporte IFRS y XBRL	58		
Fondos de garantía	59	Recursos Humanos	80
Financiamiento compra tag	59		
Recaudación, facturación y aseguramiento de los ingresos	61	Código de conducta	82
Facturación	61	Gestión del desempeño	83
Recaudación	64	Capacitaciones y perfeccionamiento profesional	83
Aseguramiento de ingresos	67	Comités	84
Marketing y Usuarios	68	Mejoras en los hábitos de salud	84
El equipo	68	La hora del taco	85
Oficina Comercial	70	Gimnasia de pausa	85
Call Center	70	Reconocimiento a nuestros empleados	85
www.vespuciosur.cl	71	Organigrama	88
Puntos de distribución tag	71		
Capacitación de nuestros ejecutivos	73		
Campañas de marketing 2010	75		

Capítulo 04

RSE	91
Responsabilidad Social Empresarial	94
Alianzas estratégicas	94
Actividades	96

Capítulo 01

Visión / Misión	10
Cifras Relevantes	12
Carta del Presidente	14
Antecedentes Generales	16
Identificación	16
Accionistas	17
Propiedad	19
Dirección	19
Equipo Directivo	20
Directorio	20
Remuneraciones equipo directivo	21
Actividades y Negocios de la Sociedad	22
Descripción del sector e industria	22
Objeto de la sociedad	26
Subgerencia Legal	28
Seguros	31
Tarifas	32
Valores por pórtico de cobro, categoría, día y horario de circulación	34
Autopista Vespucio Sur	36





La Empresa







Nos interesa que nuestros
trabajadores vengan a trabajar
cómodos y seguros, con el estímulo
de ver que pueden emprender una
carrera ascendente, y eso fue una
marca del 2010.

Visión

Queremos ser reconocidos como la mejor autopista urbana a nivel internacional y contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, formando el mejor grupo humano de la industria.

Misión

Somos una autopista urbana comprometida con nuestros usuarios, trabajadores y la comunidad. Proporcionamos un servicio seguro, rápido y que acerca a las personas. Otorgamos una oportunidad de crecimiento profesional a nuestros trabajadores y respondemos a las expectativas de rentabilidad de quienes depositan su confianza en nosotros.



CIFRAS

Relevantes.

10,1%

Aumento de transacciones
2010 respecto de 2009

10,2%

Aumento de ingresos totales
2010 respecto de 2009

10,1%

Aumento del IMD
2010 respecto de 2009

80.342

Hito mayor IMD,
en diciembre 2010

703.823

Hito transacciones, viernes 19 de
diciembre de 2010

19

Millones de transacciones en
diciembre 2010

CARTA DEL Presidente.

Me es grato presentar a ustedes, en mi calidad de Presidente del Directorio y en conformidad con los estatutos de esta sociedad, la Memoria Anual 2010 que contienen los estados financieros y síntesis de los diversos aspectos que repercutieron en el desempeño de Vespucio Sur durante el año en ejercicio.

Antes de invitarlos a examinar la información adjunta, es necesario precisar que el 2010 quedará registrado en la historia del país por sus catástrofes, desgracias y éxitos. Tuvimos uno de los terremotos más feroces de la historia, cambio de gobierno -nuestros socios estratégicos-, el mundial de fútbol, el rescate de los mineros, y en materia de actividad económica el país volvió a crecer sobre 5%.

Asimismo, 2010 también quedará registrado en la historia de Vespucio Sur debido a los importantes logros para la empresa al cierre del año. En cuanto a las personas, la feroz catástrofe natural reveló la consolidación del equipo humano que conforma esta empresa y su compromiso con la compañía sin importar los contratiempos ni los escenarios complejos que enfrente el país.

Con orgullo podemos señalar que la respuesta del equipo de trabajo fue muy rápida y que junto a la sólida infraestructura vial de la autopista permitió que se mantuviera 100% operativa en todo momento, incluso en los largos 3 minutos que duró el feroz sismo. Comprobamos que esta compañía está totalmente preparada para responder a las necesidades en tiempo récord, garantizando siempre altos estándares de seguridad vial que la han caracterizado y que hace que cada día más usuarios prefieran Vespucio Sur.

Así lo comprueban los récord obtenidos durante el año en ejercicio en aspectos trascendentales para la operación. Durante el año 2010 se obtuvo un aumento de un 10,1% de transacciones en comparación al año anterior, la cifra más alta en la historia de la autopista. Además, se alcanzó el hito de 700.000 transacciones diarias, bastante superior al promedio de 500.000 diarias del 2009.

Estas cifras demuestran que Autopista Vespucio Sur es una de las más importantes vías de integración de la capital, que facilita la conexión, uniendo personas desde el oriente al poniente en la zona sur de la ciudad. La autopista nunca se detiene.



Manuel Olivares Blázquez
Presidente

No queda más que agradecer a quienes forman parte del equipo de Vespucio Sur, por su compromiso ante los desafíos que enfrentó la empresa durante el año 2010, por los grandes esfuerzos desplegados que permitieron los buenos resultados económicos. También, agradecer a las autoridades del Ministerio de Obras Públicas y en especial a nuestros usuarios por su fidelidad y elegirnos para realizar sus viajes por la zona sur poniente de la ciudad de Santiago.



“

Autopista Vespucio Sur es una de las más importantes vías de integración de la capital, que facilita la conexión, uniendo personas desde el oriente al poniente en la zona sur de la ciudad. La autopista nunca se detiene.”

MANUEL OLIVARES BLÁZQUEZ
Presidente

ANTECEDENTES

Generales.

Actualmente, los socios de **Autopista Vespucio Sur** S.A. son Autostrade Urbane de Chile S.A., con 20.000 acciones, ACCIONA Concesiones Chile S.A., titular de 19.998 acciones, y ACCIONA S.A., titular de 2 acciones.

Identificación

Tipo de sociedad

Autopista Vespucio Sur (AVS) se constituyó como sociedad anónima cerrada, pero con la entrada en vigencia de la Ley 20.382 pasó a la categoría de sociedad anónima abierta, y obligada legalmente a inscribir sus acciones en el Registro de Valores. Es fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) respecto a las obligaciones de información y publicidad para con los accionistas, la Superintendencia y el público en general.

Duración

La sociedad tiene una duración de 35 años desde su constitución.

Decreto de adjudicación y convenios complementarios

La adjudicación del contrato se efectuó mediante el Decreto Supremo N° 1.209 del 20 de agosto de 2001, publicado en el Diario Oficial N° 37.079 del 6 de octubre de 2001.

Posteriormente, el contrato de concesión fue modificado en virtud del convenio complementario N° 1 de 19

de diciembre de 2003, aprobado por Decreto Supremo Nffl 102 del MOP el 16 de febrero de 2004 y publicado en el Diario Oficial Nffl 37. 912 el 17 de julio de 2004. También, en virtud del convenio complementario N° 2 celebrado el 27 de enero de 2006, aprobado por Decreto Supremo Nffl 58 del MOP de 31 de enero de 2006 y publicado en el Diario Oficial N° 38.470 el 23 de mayo del mismo año.

Constitución ante notario

La sociedad se constituyó por escritura pública de fecha 3 de diciembre de 2001, otorgada en Santiago de Chile ante el Notario Público de Santiago doña María Gloria Acharán Toledo. Un extracto de la misma se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a fs. 31.107 N° 25.391 del año 2001, publicándose en el Diario Oficial el 4 de diciembre de 2001.

Dicha escritura fue modificada por escritura pública de fecha 27 de julio de 2004 otorgada en Santiago de Chile ante el Notario Suplente de doña María Gloria Acharán don Sergio Fernando Novoa Galán. El extracto de

la misma se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a fojas 27940 N° 20766 del año 2004, y se publicó en el Diario Oficial N° 37.955 de fecha 6 de septiembre de 2004.

Inscripción en la SVS

La sociedad se encuentra inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 772, de fecha 29 de mayo de 2002.

Accionistas

El año 2009, en el mes de junio, el 50% de la propiedad de la sociedad pasó de manos del grupo español Itinere Sacyr a la sociedad italiana Autostrade Urbane de Chile S.A.

Actualmente, los socios de Autopista Vespucio Sur S.A. son Autostrade Urbane de Chile S.A., con 20.000 acciones, ACCIONA Concesiones Chile S.A., titular de 19.998 acciones, y ACCIONA S.A., titular de 2 acciones.

El primer accionista corresponde al Grupo Italiano Atlantia SIAS, y los dos últimos forman parte del Grupo Español Acciona. Como consecuencia de lo anterior, esta compañía carece de un controlador.

Atlantia SpA

Atlantia SpA (controlante de Autostrade per l'Italia SpA) es uno de los mayores operadores de Europa y el mundo. Solamente en Italia opera 3.413 kilómetros de autopista que

representa el 60% de las Autopistas Italianas, operando además el 9% de las Autopistas Europeas por peaje.

Atlantia SpA cotiza en la Bolsa de Milán desde el año 1986, siendo su principal accionista Sintonia SpA (Sociedad cuyo controlador es Edizione S.R.L. compañía controlada por la familia Benetton).

Società Iniziative Autostradali e Servizi (SIAS SpA) es una holding Italiana cotizada en la Bolsa de Italia desde el año 2002 siendo su principal accionista Autostrada- Torino Milano (Sociedad cuyo controlador es la Sociedad Argo Finanziaria S.p.A. compañía controlada por la familia Gavio) y que opera en el sector de transporte e Infraestructura, SIAS es el segundo grupo operador Italiano en el sector de Autopistas gestionando cerca de 1.160 kilómetros.

Dentro de las principales autopistas que opera se destacan:

Autostrada Ligure Toscana – Salt SpA, Autostrada dei Fiori – AdF SpA, Autocamionale della Cisa – Cisa SpA, que en forma conjunta conforman el denominado corredor “Tirrenito”. Autostrada Torino-Milano y Torino – Piacenza – Satap SpA, Autostrade Asti-Cuneo, Autostrada della Valle d’Aosta – Sav SpA, Autostrada del Frejus – Sitaf SpA, Sitrasb SpA e ATIVA SpA las cuales en forma conjunta operan el “Cuadrante Occidental de Italia”.



ACCIONA Infraestructuras S.A.

ACCIONA Infraestructuras S.A., Agencia Chile es la sociedad filial en Chile de ACCIONA Infraestructuras S.A., empresa española con sede en Madrid, que desarrolla las actividades de construcción, edificación, ingeniería y otras complementarias. Fue constituida en Chile en febrero de 1998, siendo su objeto social la planificación, ejecución y construcción de obras y montajes industriales; la administración y explotación de inmuebles y la ejecución de negocios inmobiliarios; la prestación de toda clase de servicios bajo cualquier régimen y la realización de asesorías y elaboración de proyectos de ingeniería, arquitectura y similares.

ACCIONA Infraestructuras S.A., Agencia Chile asume los valores estratégicos de su Casa Matriz: Tecnología, Experiencia y Calidad. Así, figura entre las empresas de construcción con capacidad para utilizar las técnicas más avanzadas en la ejecución de sus obras. Además, es beneficiaria de los más de doscientos años de experiencia de sus empresas matrices y orienta su actividad a la mejora las condiciones de vida de las personas.

En línea con su casa matriz, que dispone de los Certificados de Gestión de Calidad y de Medio Ambiente, emitido por AENOR, según las ISO 9001:2000 e ISO 14001 respectivamente, la compañía asume un firme compromiso con la calidad y con el medio ambiente, como principio fundamental en todas sus actividades.

Además, la compañía ha puesto en marcha otras iniciativas orientadas al cuidado del medio ambiente en la construcción como la investigación de materiales innovadores y multifuncionales encaminados a aumentar la eficiencia en los procesos con menores costes, mayor calidad de servicio, menor impacto ambiental y menor índice de siniestralidad.

Algunas obras significativas en Chile: Centrales hidroeléctricas Ralco, Peuchén y Mampil para IBENER; EDAR de Valdivia; Concesión Red Vial Litoral Central; Concesión Internacional Sistema Américo Vespucio Sur, Ruta 78 – Av. Grecia; Concesión Ruta 160 Tramo Coronel – Tres Pinos; Interconexión colector La Farfana –Trebial para Aguas Andinas.



Propiedad

El capital de la sociedad es de \$41.400 millones de pesos, dividido en 40.000 acciones nominativas, de una serie y sin valor nominal.

DISTRIBUCIÓN ACCIONES

* 40.000 ACCIONES EN TOTAL



50%

Autostrade Urbane de Chile S.A.
20.000 Acciones

49,995%

Acciona Concesiones Chile S.A.
19.998 Acciones

0,005%

Acciona S.A.
2 Acciones

DIRECCIÓN: Avenida Américo Vespucio N° 4665
Comuna de Macul • Región Metropolitana
Santiago de Chile

TELÉFONO: (56 2) 694 35 00

WEB: www.vespuciosur.cl

EQUIPO Directivo.



CARLOS KATTÁN SAID
Gerente General
Ingeniero Comercial
Pontificia Universidad Católica de Chile



PEDRO MENGOTTI FERNÁNDEZ DE LOS RÍOS
Gerente Operaciones
Ingeniero Industrial
Escuela TSII de la Universidad Politécnica de Madrid

Directorio

Está compuesto por 6 miembros titulares y 6 suplentes por un período de 2 años. Luego, debe ser renovado íntegramente, pudiendo ser reelectos. Actualmente, está compuesto por los señores que se indican:



Presidente

Se designó en sesión de fecha 23 de julio de 2009 como su presidente a don Manuel Olivares Blázquez.

Directores titulares:

Miguel Ángel Heras Llorente
Manuel Olivares Blázquez
Roberto Redondo Álvarez
Roberto Mengucci
Diego Savino
Beniamino Gavio

Directores suplentes:

Antonio Pérez de Arenaza
Juan Antonio Santos de Paz
Javier Rodríguez
Massimo Lapucci
Juan Kuster
Pietro Bettaglio



SERGIO GARCÍA-REYES REHREN
Gerente de Administración y Finanzas
Ingeniero Comercial
Universidad de Chile



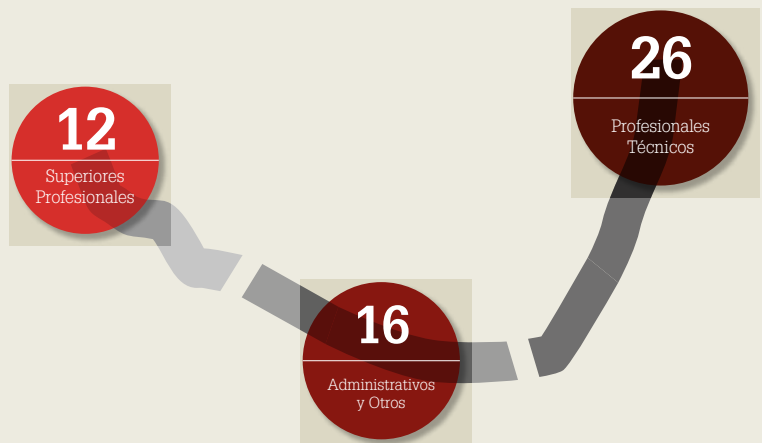
FRANCISCO SILVA HERNÁNDEZ
Gerente de Explotación
Ingeniero Civil
Instituto Politécnico Nacional de México

Remuneraciones de directorio y equipo directivo

Los directores de la sociedad no percibieron ingresos por remuneraciones u otro concepto durante el ejercicio 2010.

En relación a los principales ejecutivos y gerentes de la sociedad, éstos han representado un costo de \$240.781.698 para Autopista Vespucio Sur durante el ejercicio 2010 (a través de contratación directa y de contratos de suministros).

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL



ACTIVIDADES y Negocios.

Autopista Vespucio Sur **es un importante eje vial** que cruza por el corazón de nueve comunas de la provincia de Santiago, algunas de ellas particularmente populosas y otras con bastante desarrollo industrial.

4^{ta}

autopista urbana en ponerse en marcha, de las seis que actualmente operan en la Región Metropolitana.

10,1%

fue el índice de crecimiento que registraron los flujos de Vespucio Sur en relación al 2009.

Descripción del sector e industria

Sistema de Concesiones del Gobierno de Chile

Sociedad Concesionaria Autopista Vespucio Sur opera en el Sistema de Concesiones del Gobierno de Chile bajo la supervisión del Ministerio de Obras Públicas. La Ley de Concesiones fue promulgada en 1996 y faculta al Estado a entregar en concesión grandes obras de infraestructura pública a privados.

Próximo a cumplir las dos décadas, este innovador sistema, que se basa en una alianza público – privada, fue el principal motor del impulso que se inyectó al desarrollo de las obras públicas del país en la década del ‘90, y que mitigó en gran parte el déficit de infraestructura vial que había hasta ese entonces. Actualmente, se proyecta a otras áreas tales como cárceles, puertos, aeropuertos, hospitales, etc.

Proyecto vial: autopistas urbanas

Entre los proyectos viales emblemáticos del Sistema de Concesiones está la red de autopistas urbanas proyectada para Santiago, que se caracteriza por la moderna tecnología de flujo libre, Free Flow. Este sistema permite realizar el cobro de peaje sin que los usuarios detengan su automóvil, mediante un Televía o tag.

La cuarta autopista urbana puesta en marcha, de las seis que actualmente operan en la capital, fue el “Sistema Américo Vespucio Sur Ruta 78 / Avenida Grecia”. Este tramo concesionado de la circunvalación Américo Vespucio, llamado Autopista Vespucio Sur, es parte de un plan maestro que proyecta transformar todo el anillo en modernas vías de velocidad constante, mediante el Sistema de Concesiones. Gran parte de dicho plan está

construido, pero aún falta por licitar el tramo correspondiente a Américo Vespucio Oriente.

Actividad económica de Autopista Vespucio Sur

Autopista Vespucio Sur es un importante eje vial que cruza por el corazón de nueve comunas de la provincia de Santiago, algunas de ellas particularmente populosas y otras con bastante desarrollo industrial, lo que le confiere un alto grado de urbanidad. Permite conectar en pocos minutos gran parte de la zona sur-poniente del radio urbano de la capital, cruzando por Peñalolén, Macul, La Florida, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Cerrillos y Maipú.

La actividad económica de esta sociedad concesionaria es la mantención y explotación de la obra pública fiscal,

efectuando el cobro de peajes por transacciones mediante el Televía o tag a vehículos que circulan por sus vías expresas, y posterior envío de una factura al domicilio o correo electrónico de los usuarios.

Parque automotor Región Metropolitana

La provincia de Santiago es el principal núcleo urbano del país y está ubicada en la Región Metropolitana, zona que concentra el 42,25% del parque automotor de Chile, según las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) correspondientes a 2009. Esto significa que de los 3.068.220 vehículos -incluyendo motos y camiones- que circulan en el país, cerca de 1.300.000 lo hacen por Santiago. En promedio, se estima que por cada mil habitantes 200 tienen un automóvil.



En lo personal, trabajar en la empresa Autopista Vespucio Sur ha sido un gran desafío, lleno de cambios, objetivos y metas que superar, lo que me ha permitido un mayor desarrollo profesional y capacidad para relacionarme con gran parte del equipo humano de la compañía. **La cooperación y el trabajo común me permitió crecer tanto en lo profesional como en lo personal.”**

• Gonzalo Marzant Ingeniero de Proyectos

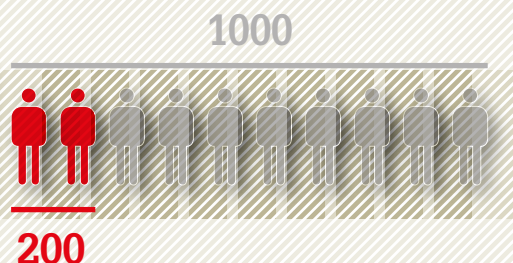
PARQUE AUTOMOTOR REGIÓN METROPOLITANA

* Fuente: INE 2009.



42,25%

Del parque automotor de Chile se concentra en la Región Metropolitana.



Se estima que por cada mil habitantes 200 tienen un automóvil.

Efecto terremoto en la comercialización de vehículos

Chile enfrentó este 2010 un escenario complejo, ya que tras iniciarse la recuperación de la crisis de 2009 sobrevino el terremoto de febrero de 2010 con posibles efectos devastadores en la economía.

Pero, al parecer, el terremoto no causó los daños que algunos proyectaron en el mercado automotor, el que mostró claros signos de recuperación de los efectos de la crisis mundial. Así se desprende del último balance entregado por la Cámara Nacional de Comercio Automotriz (Cavem) que contiene las cifras de los meses de enero-noviembre 2010 y que señala un aumento de 21,8% en la venta de vehículos en comparación con el mismo período de 2009, totalizando 880.359 unidades -incluidos livianos, pesados, nuevos y usados-.

En cuanto a los vehículos nuevos, este año totalizó un alza de 62,2% más que el año pasado, con una cifra record de 244.892 unidades. La venta de vehículos livianos usados cerró el período con un aumento de un 10,6%, y anotó un total de 600.017 unidades.

Comportamiento de la demanda

Otro factor importante a considerar durante el 2010 es el comportamiento de la demanda de bienes no primarios, que estaría alineada con las actuales buenas condiciones económicas de nuestro país y el crecimiento de los principales indicadores de la economía: Imacec, crecimiento proyectado para 2010-2011 de 5,5%-6,0%, nueva baja en el desempleo a 7,6%, valor del dólar, baja inflación y clima de confianza.

Enmarcados en este escenario económico favorable, los flujos en Vespucio Sur registraron durante el 2010 un índice de crecimiento de 10,1% en relación al año 2009. Eso sí, es un incremento moderado e inferior al previsto en el modelo financiero que se proyectó inicialmente y que se ha mantenido en los cinco años de operación.



“

Luego del terremoto la ruta jamás dejó de funcionar y nuestros colaboradores redoblaron esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios en momentos de mucha incertidumbre.”

CARLOS KATTÁN SAID
Gerente General



“

El 2010 fue un año bastante bueno, de muchos desafíos, harto trabajo y de mucho aprendizaje.

Además de mi cargo en Control Interno, asumí la jefatura de Finanzas. Pienso que aproveché bien la oportunidad que se me dio en la empresa y valoro mucho tener la ocasión de crecer en Vespucio Sur.”

• **Jorge Tobar** Jefe Finanzas y Control Interno

Objeto de la sociedad

Ejecutar, reparar, conservar, mantener, explotar y operar la obra pública fiscal denominada “Sistema Américo Vespucio Sur Ruta 78 / Avenida Grecia”, mediante el sistema de Concesiones.

APORTE AUTOPISTA VESPUCIO SUR A LA CIUDAD DE SANTIAGO

23,5 km



de carreteras de alto estándar, nuevos puentes y pasarelas peatonales.

245.000 m²



de áreas verdes construidas y mantenidas.



SUBGERENCIA

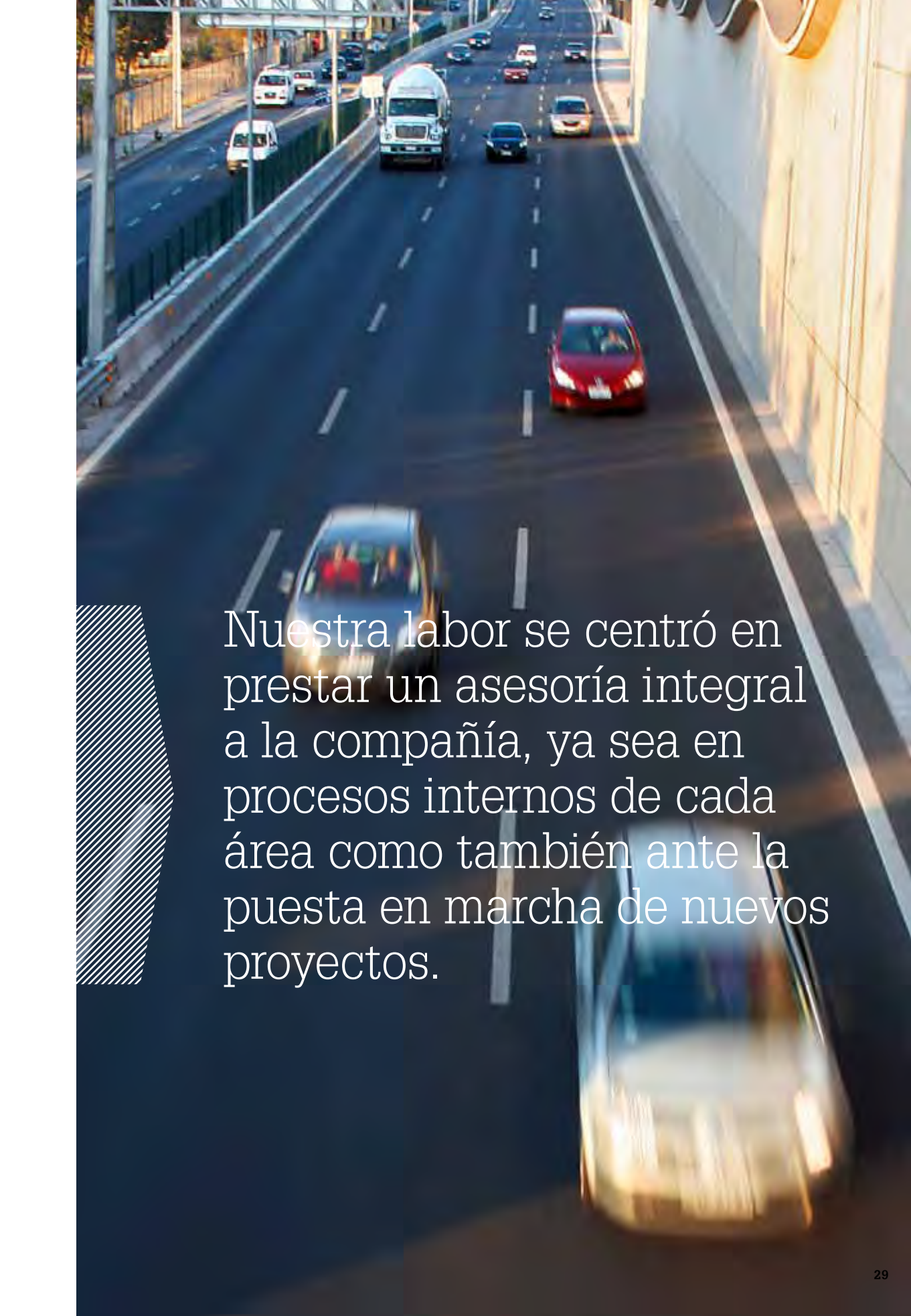
Legal.

Orientar el trabajo hacia la
prevención de eventuales conflictos,
**permitiéndonos anticipar
problemas o resolverlos de forma
oportuna y eficiente**

Una de las principales reestructuraciones internas de 2010 fue la creación de la Subgerencia Legal de Vespucio Sur. Esta área cubre un ámbito que, hasta el año anterior, estuvo alojado en una figura que vinculaba a la Fiscalía con la Subgerencia de Asuntos Corporativos. Por medio de este nuevo ordenamiento se fortalece nuestro interés por orientar el trabajo hacia la prevención de eventuales conflictos, permitiéndonos anticipar problemas o resolverlos de forma oportuna y eficiente. Este proceso conllevó una redistribución del trabajo y una delimitación clara de las tareas al interior de nuestro equipo. Sin duda este cambio es significativo en tanto representa una consolidación del trabajo previo.

ya sea en los procesos internos de cada área como también ante la puesta en marcha de nuevos proyectos. Paralelamente, desarrollamos el trabajo con nuestros usuarios externos (usuarios, autoridades políticas y autoridades judiciales, entre otros), a quienes procuramos seguir otorgando respuestas rápidas y eficaces ante sus diversos requerimientos.

Durante 2010 la Subgerencia Legal estableció redes de trabajo e integración con las distintas subgerencias de Vespucio Sur. Así, nuestra labor se centró principalmente en prestar una asesoría integral a la compañía,



Nuestra labor se centró en prestar un asesoría integral a la compañía, ya sea en procesos internos de cada área como también ante la puesta en marcha de nuevos proyectos.





El 2010 fue un año de mucho crecimiento a nivel profesional y personal debido a mis nuevas funciones en la autopista. Adquirí más responsabilidades y comencé a tomar más decisiones para lo cual tuve que desarrollar nuevas habilidades, **lo que me hace disfrutar mucho más mi trabajo en Vespucio Sur.**

• **Claudia Laubreaux** Procuradora Subgerencia Legal

Seguros

Durante el 2010 y con el apoyo de AON RISK SERVICES CHILE S.A., se renovaron las Pólizas de Seguros de Responsabilidad Civil y Misceláneo Comercial. Lo anterior tiene la particularidad de haberse materializado 10 días antes de la ocurrencia del sismo del 27 de febrero, lo que resguardó a la compañía de un aumento significativo en el monto de las primas. Asimismo, logró obtenerse un endoso de dichas pólizas, por lo que su vigencia se extiende hasta el 30 de junio de 2011, manteniendo el monto original de las primas y cobertura original.

Principales Proveedores de Autopista Vespucio Sur

Raytheon S.A.	Mall Plaza	Price Waterhouse Coopers
Kapsch	Procom S.A.	Envía
Indra Chile S.A.	Arión	Santander
Oracle	Ecomundo	Portal Servipag.com
Sixbell	Apsa	SICC
Alta Seguridad Ltda.	Tubosider S.A.	R.R. Donnelley
Reintegra		

TARIFAS

En conformidad al Contrato de Concesión denominado “Concesión Internacional Sistema Américo Vespucio Sur Ruta 78-Av. Grecia”, adjudicado según D.S. MOP N. 1209 del 20 de agosto de 2001, Autopista Vespucio Sur informó las tarifas que rigieron a partir del 1 de enero de 2010.



	Motos, Autos y Camionetas	Buses y Camiones con Remolque
Desde antes del tránsito hasta 2 días después	\$4.700	\$ 9.400
Desde el tercer día hasta 20 días después del tránsito	\$ 6.700	\$ 12.200

* Precios válidos hasta el 31.12.2010

TARIFA BASE FUERA DE PUNTA (TBFP)



38,719

\$/KM

TARIFA BASE PUNTA FIJA (TBP)



77,438

\$/KM

TARIFA SATURACIÓN FIJA (TS)



116,157

\$/KM



“

Vespucio Sur se empeña en mantener estándares de seguridad de excelencia y con tecnología de punta a nivel mundial. Nuestra preocupación es controlar nuestros procesos, evaluar el trabajo que realizamos día a día y conocer las nuevas tendencias que irrumpen en mercados como éste.”

FRANCISCO SILVA HERNÁNDEZ
Gerente de Explotación



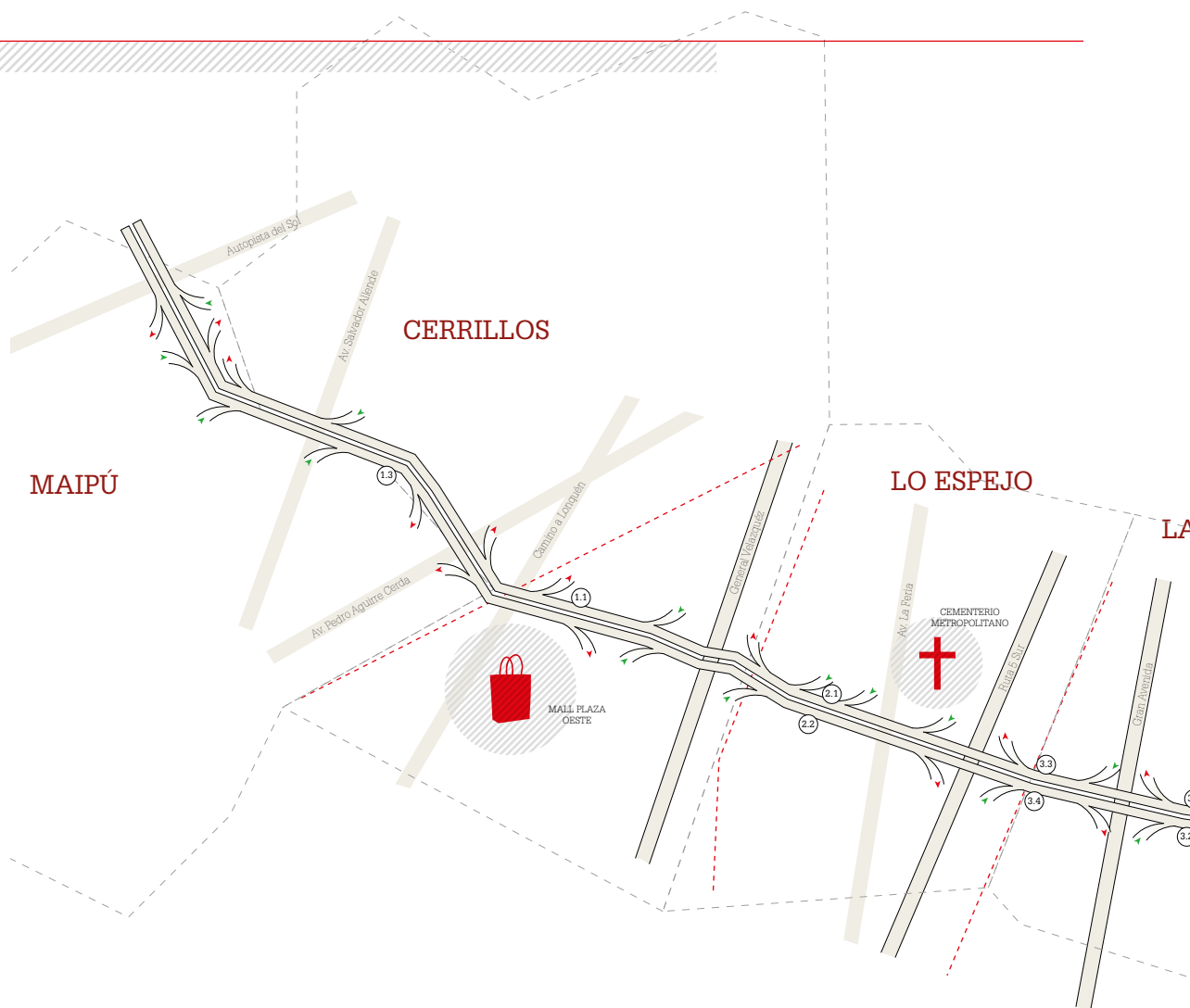
Valores por pórtico de cobro, categoría, día y horarios de circulación

Pórtico	Calles de referencia	Longitud (km.)	Motos, Autos y Camionetas			Buses y Camiones			Camión con Remolque		
			TBFP	TBP	TS	TBFP	TBP	TS	TBFP	TBP	TS
Dirección Poniente > Oriente											
1.3	2a Transversal / Camino a Melipilla	5,30	205,21	410,43	615,64	410,43	820,85	1.231,29	615,63	1.231,29	1.846,93
2.2	General Velásquez / Ruta 5	2,50	96,80	193,60	—	193,60	387,20	—	290,39	580,79	—
3.4	Ruta 5 / Gran Avenida	1,20	46,46	92,93	139,39	92,93	185,85	278,78	139,39	278,78	418,17
3.2	Gran Avenida / Santa Rosa	4,70	181,98	363,96	545,95	363,96	727,93	1.091,89	545,94	1.091,89	1.637,84
4.3	Coronel / Santa Julia	0,45	17,42	34,85	52,27	34,85	69,70	104,54	52,27	104,54	156,81
4.2	Gerónimo de Alderete / V. Mackenna	2,65	102,61	205,21	307,82	205,21	410,43	615,64	307,82	615,64	923,46
5.4	Las Torres / Quilín	3,81	147,52	295,04	442,57	295,04	590,09	885,13	442,56	885,13	1.327,70
5.2	Quilín / Grecia	2,89	111,90	223,80	335,70	223,80	447,60	671,40	335,69	671,40	1.007,10
Dirección Oriente > Poniente											
5.1	Grecia / Quilín	1,21	46,85	93,70	140,55	93,70	187,40	281,10	140,55	281,10	421,66
5.3	Quilín / Las Torres	5,49	212,57	425,14	637,71	425,13	850,28	1.275,43	637,70	1.275,42	1.913,14
4.1	Gerónimo de Alderete / Sta. Julia	3,10	120,03	240,06	—	240,06	480,12	—	360,09	720,18	—
3.1	Santa Rosa / Gran Avenida	3,31	128,16	256,32	384,49	256,32	512,65	768,97	384,48	768,97	1.153,46
3.3	Gran Avenida / Ruta 5	2,59	100,28	200,57	300,85	200,56	401,13	601,70	300,85	601,70	902,56
2.1	Ruta 5 / General Velásquez	2,50	96,80	193,60	290,40	193,60	387,20	580,80	290,39	580,79	871,19
1.1	General Velásquez / Ruta 78	5,30	205,21	410,43	—	410,42	820,85	—	615,63	1.231,28	—



AUTOPISTA

Vespucio Sur.



31

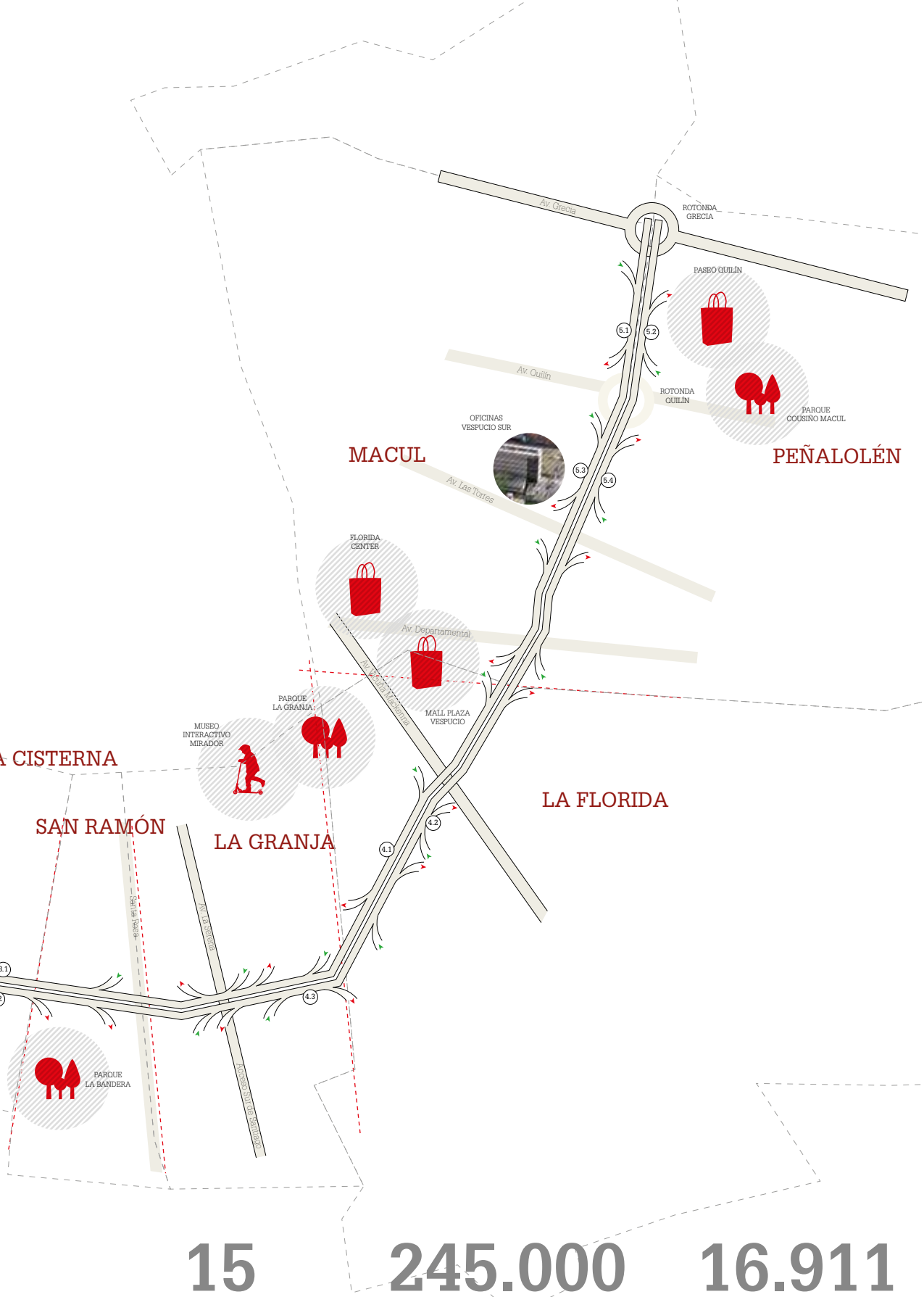
PASARELAS
PEATONALES

23.5

LONGITUD TOTAL
(Km)

80-100

VELOCIDAD
MÁXIMA (Km / Hora)



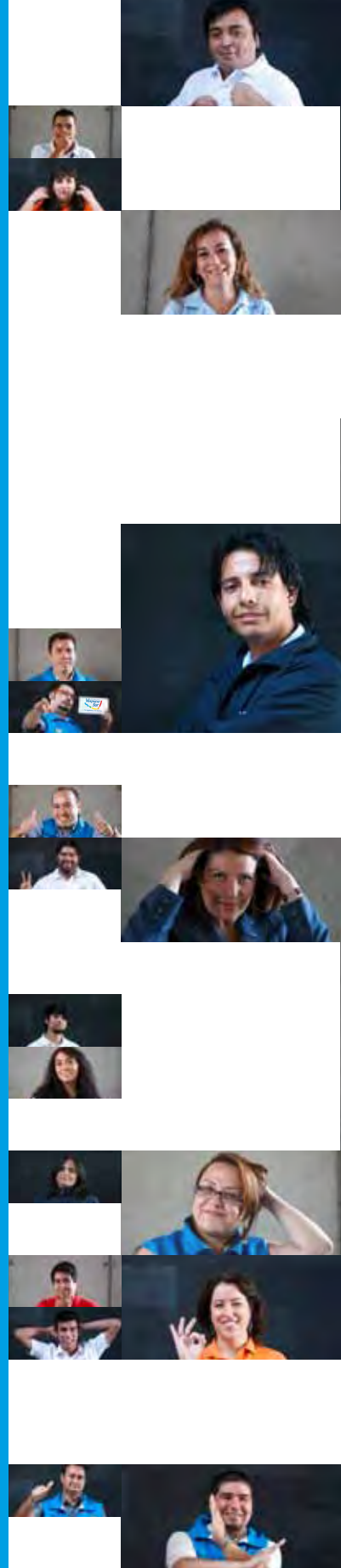
PÓRTICOS
DE COBRO

ÁREAS VERDES CONSTRUIDAS
Y MANTENIDAS (M²)

ÁRBOLES Y ARBUSTOS
PLANTADOS

Capítulo 02

Mantención y Operación Vial	40
Centro de Operación de Tráfico	40
Asistencia al usuario	41
Accidentes en la ruta	43
Accidentes por tramo	44
Gravedad de los accidentes	44
Mejoras e innovación en Seguridad Vial	45
Proyecto “Más Verde”	46
Operaciones y Sistemas	49
El Equipo	49
Eficiencia en el rendimiento del Sistema de Cobro	50
Optimización de los procesos y en el equipamiento técnico del Sistema de Gestión de tráfico	50
Gestión de la información	50
Infraestructura tecnológica	51
Cumplimiento de estándares contractuales 2010	51
Reclamos	52
Contratos	53
ERP	53
CRM	53
Infractores y denuncios	55
Fraude y evasión	55
Proyecciones	55
Finanzas	56
Renovación boleta de garantía	56
Fortalecimiento resultados operacionales y dividendos	56
Gastos del terremoto	58
Primer reporte IFRS y XBRL	58
Fondos de garantía	59
Financiamiento compra tag	59
Recaudación, facturación y aseguramiento de los ingresos	61
Facturación	61
Recaudación	64
Aseguramiento de ingresos	67
Marketing y Usuarios	68
El equipo	68
Oficina Comercial	70
Call Center	70
www.vespuciosur.cl	71
Puntos de distribución tag	71
Capacitación de nuestros ejecutivos	73
Campañas de marketing 2010	75





Gestión



MANTENCIÓN y Operación Vial.

Los altos estándares de seguridad han sido el sello distintivo de Autopista Vespucio Sur desde el comienzo de sus operaciones. Nuestros equipos se empeñan día a día, las 24 horas, por mantener los 23,5 kilómetros de vías en excelentes condiciones al servicio de los usuarios.

La planificación del trabajo que realizamos, y el compromiso permanente de nuestros equipos, nos permite garantizar una ruta limpia, segura, con información permanente y vigilada en todo momento.

Durante el terremoto del 27 de febrero de 2010 pusimos a prueba nuestros procedimientos ante eventos extremos con grandes resultados. Nuestra autopista no dejó de funcionar en ningún momento y supimos dar respuesta a los requerimientos de los usuarios en horas de mucha confusión.

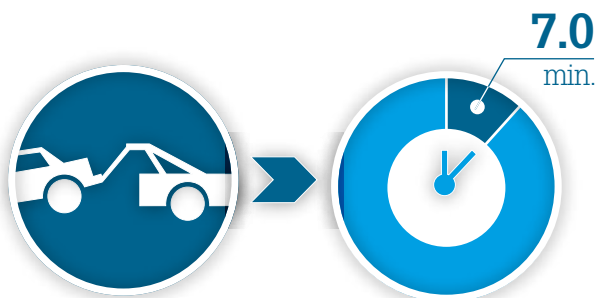
Centro de Operación de Tráfico (COT)

La gestión de tráfico en AVS se realiza a través de nuestro Centro de Operación de Tráfico, desde donde se vigila la autopista las 24 horas del día. A través de este centro es posible prevenir e identificar aquellos actos o acontecimientos que pudieran ocasionar algún accidente en la ruta. Una vez detectada la incidencia, nuestro equipo pone en marcha los procedimientos correspondientes.

Para ello, en AVS contamos con un equipamiento de seis vehículos de atención en ruta: tres móviles de Asistencia al Usuario y tres móviles de Asistencia Especial (una grúa, una ambulancia y un camión de rescate). Estos vehículos son comandados desde el COT, centro que posee un avanzado sistema de monitoreo y vigilancia controlado por nuestros operadores.

Además, en el COT contamos con la presencia de un carabinero de turno, quien en caso de emergencia nos apoya en la coordinación con las distintas instituciones que participan en emergencias. Para ello, actualmente contamos con convenios con Carabineros, SAMU (Ambulancias) y Bomberos. Todo esto ha permitido una gestión eficiente y oportuna ante las diferentes eventualidades, logrando coordinar las diversas funciones en casos de urgencia.

ASISTENCIAS EN RUTA



Tiempo promedio de llegada a una asistencia.

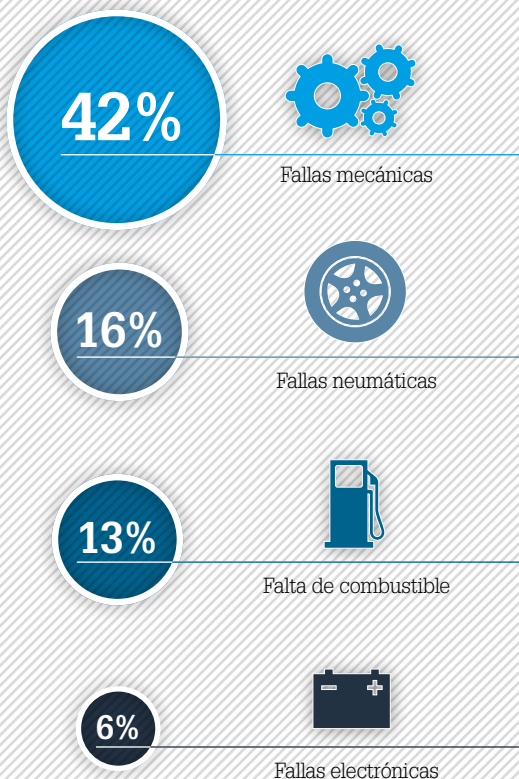
Nuestros equipos se empeñan día a día, **las 24 horas, por mantener los 23,5 kilómetros** de vías en excelentes condiciones al servicio de los usuarios.

Asistencia al usuario

En caso de algún incidente o accidente en la ruta, en AVS disponemos de postes SOS a través de los cuales nuestros usuarios pueden solicitar asistencia. Durante el año 2010 se realizaron 5.877 asistencias en la ruta, lo que significó un aumento del 4% respecto al año 2009. El tiempo promedio de llegada a una asistencia fue de 7 minutos.

Con respecto a los vehículos en panne, la distribución durante el año 2010 fue de un 42% por fallas mecánicas, un 16% por fallas neumáticas, un 13% por falta de combustible y un 6% por fallas electrónicas. Esta distribución se mantuvo con respecto a 2009.

AUTOS EN PANNE



CERO

accidentes en Fiestas Patrias.



El 2010 fue un año de esfuerzos y de mucho trabajo, empezando con el terremoto que nos golpeó a todos. **Trabajamos duro día y noche por una semana, lejos de nuestras familias, pues era necesario poder estabilizar todo el engranaje que mueve a Vespucio Sur.** Puedo decir con orgullo, además, que el 2010 mi familia obtuvo su casa propia”

• Jorge Herrera Supervisor SCADA y Seguridad

Accidentes en la ruta

Durante 2010 se registraron 397 accidentes. El 46% de los accidentes corresponden a colisiones por alcance entre vehículos, un 31,5% a choque frontal con estructura vial y un 16,1% a colisión lateral entre vehículos. Cabe señalar que el 89,2% de los accidentes se explican por falla o error humano.

Durante 2010, cada 505.084 vehículos que transitaron en AVS ocurrió un accidente.

Febrero es el mes con menos tasa de accidentes, coincidentemente con la ausencia masiva de vehículos en Santiago.

En Fiestas Patrias, tal como en años anteriores, Vespucio Sur no presentó accidentes.

ACCIDENTES - COLISIÓN POR:



46%

Alcance entre vehículos



31,5%

Choque frontal con estructura vial



16,1%

Colisión lateral

Febrero es el mes con menos accidentes.

Accidentes por tramo

Los accidentes se distribuyen homogéneamente en los distintos tramos de la ruta, observándose diferencias explicadas por los niveles de tráfico en los distintos tramos.

El tramo 2, comprendido entre Av. General Velásquez y Ruta 5 Sur es la sección que presenta menor cantidad de accidentes.

Gravedad de los accidentes

En 2010 se registraron 397 accidentes en Autopista Vespucio Sur. De ellos, el 99,74% fue de gravedad baja o media. Un 68,51% corresponde a accidentes sin lesionados.

99,74%

de los accidentes que ocurren en Vespucio Sur son de gravedad baja o media.

68,51%

accidentes sin lesionados.



El terremoto puso a prueba a los equipos y en esa madrugada del 27 de febrero comprendí que el grupo de emergencias de Autopista Vespucio Sur actúa con extraordinaria coordinación. **Fue una experiencia increíble y quedó comprobado que estamos preparados para todo.**

• Fabián Cano Jefe de COT

Mejoras e innovación en Seguridad Vial

En términos de tecnología asociada a seguridad, durante el año 2010 incorporamos Placas Hectométricas en los muros de la autopista. Estas placas de acero permiten al usuario conocer su ubicación longitudinal dentro de la autopista, lo cual nos ayuda a brindar mejores respuestas a nuestros usuarios.

Además, durante 2010 invertimos en la incorporación de Hitos Verticales, los cuales fueron colocados frente a los 28 amortiguadores de impacto. Estos hitos permiten que el conductor anticipe el choque, aumentando su capacidad de reacción frente al impacto contra el amortiguador.

Estas incorporaciones se suman a elementos en permanente renovación y mantención: paneles acústicos, amortiguadores de impacto, señalización, defensas camineras, vallas segregatorias, entre otros.



Por cada **505.084** vehículos que transitaron en AVS el 2010 ocurrió un accidente.

Proyecto “Más Verde”

Durante 2010 implementamos el proyecto “Más Verde”, orientado principalmente al mejoramiento del entorno de la autopista. Este proyecto pretende potenciar la identificación de nuestra autopista asociándola a un entorno hermoso y cuidado. Para ello invertimos cerca de 80 millones de pesos en la incorporación de más áreas verdes en la ruta. La mayor inversión se realizó en la faja de Metro de Santiago, y otra importante parte se dispuso para las zonas de paisajismo ya establecidas. El 2010 plantamos 250 árboles de más de 1,5 metros de altura, 1.500 arbustos, 1.200 metros cuadrados de césped e incorporamos 5.000 metros de riego automático.





250

árboles



1.500

arbustos



1.200 mt^2

de césped



5.000 mts

de riego automático



“

No fue un año de grandes inversiones ni de grandes obras, sí de mejoras permanentes en todos los ámbitos de la compañía.”

PEDRO MENGOTTI FERNÁNDEZ DE LOS RÍOS
Gerente Operaciones

OPERACIONES y Sistemas.

Este año conseguimos optimizar los mecanismos de gestión de datos interoperables, mejorando la **eficiencia y disponibilidad** de dicha información.

El equipo

Un hecho relevante del año 2010 fue la consolidación de un equipo de trabajo que logró niveles de proactividad sobresalientes. Esto se vio asociado a una reorientación de las tareas y actividades, permitiendo mayor autosuficiencia en la gestión y alta capacidad para solucionar problemas.

Acorde a las directrices trazadas en el Plan Estratégico de 2010, destacamos tres grandes proyectos que se traducen en metas logradas a lo largo del año.



El 2010 fue un año de éxito profesional porque se implementó el proyecto Smile, **un reto personal que tuvo muy buenos resultados**. Significó un giro en la forma de trabajar, en la gestión de la información de nuestros usuarios y en mejorar nuestros compromisos como concesionaria.”

• Pedro Vergara Jefe de Proyectos

Los paneles de control han permitido que nuestros diferentes departamentos no sólo puedan documentar sus procesos, sino que también puedan definir los datos que desean **visualizar y gestionar en función de los intereses específicos**.

Eficiencia en el rendimiento del Sistema de Cobro Electrónico

Este año logramos aumentar la eficiencia en el rendimiento del sistema electrónico de cobro. Esto implicó una mejora general de los procesos, aumentando la eficiencia del sistema de validación manual y reduciendo los tránsitos en rezago y la antigüedad de tránsitos facturados.

Por otro lado, acorde a la Ley de Operatividad, este año conseguimos optimizar los mecanismos de gestión de datos interoperables, mejorando la eficiencia y disponibilidad de los flujos de intercambio de información. Esto implicó tomar los detalles de los contratos realizados por otras concesionarias e ingresarlos de forma más rápida y segura en nuestros sistemas.

Optimización en los procesos y en el equipamiento técnico del Sistema de Gestión de Tráfico

Durante 2010 se optimizaron de forma relevante los procesos asociados al Sistema de Gestión de Tráfico. Esto consideró la renovación de los monitores del VideoWall, la implementación de monitores y alarmas en la operación de los detectores de conteo, además de grabadores de video de la pista.

Del mismo modo, se inició la evaluación de alternativas tecnológicas para la renovación del sistema de telefonía de emergencia.

Gestión de la información (*Business Intelligence*)

Acorde a la visión de gestión de la información de AVS, este año implementamos cuatro perspectivas para la gestión de la información de forma automática y en tiempo real:

- Explotación Vial
- Indicadores Financieros
- Atención al Usuario
- Sistemas

Esto se tradujo en la creación de cuatro paneles de control, disponibles las 24 horas del día. Estos paneles reflejan en forma dinámica todos los informes de gestión que se manejan en nuestra empresa. Esto ha permitido que todas las áreas de Vespucio Sur puedan documentar sus procesos y también definir los datos que desean visualizar en función de los intereses específicos.



En términos laborales, el equipo de trabajo de mi área se destaca por el gran compañerismo y apoyo. **Los logros no son de uno, sino de todos.** La unión del grupo se refleja en los logros que alcanzamos el 2010, pues cumplimos con gran éxito lo proyectado y los nuevos procesos que se implementaron.”

• **Mario Gamboa** Jefe de Aplicaciones y DBA



4 Paneles

De control disponibles las 24 horas del día.



Renovación

De los monitores del Video Wall.



Nuevos

Monitores y alarmas en la operación de los detectores de conteo.



Grabadores

De video de la pista.

Infraestructura tecnológica

Durante 2010 realizamos la renovación tecnológica de los centros de impresión y se comenzó la renovación tecnológica del hardware de escritorio. Todo esto permitirá un mejor rendimiento en la operación y en la atención de usuarios.

Cumplimiento de estándares contractuales 2010

Durante 2010, todos los estándares de disponibilidad exigidos a los distintos sistemas de la operación de la concesionaria sobrepasaron los establecidos por las Bases de Licitación, BALI. Tanto el Sistema de Gestión de Tráfico, como el Sistema Electrónico de Cobro y el Sistema de Cobro, mostraron indicadores de funcionamiento altamente satisfactorios, muy por encima de los requerimientos del contrato.

Del total de reclamos promedio, un 63% implicó puntos de mejora.

CONSULTAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES 2010



262.862

CONSULTAS

15.467

RECLAMOS

8.900

SOLICITUDES

Reclamos

Durante el año 2010 se sistematizó la identificación de los puntos de mejora dentro de los procesos internos con el objetivo de reducir las tasas de reclamos. Los puntos de mejora visualizados fueron prioritarios y se generaron iniciativas que contribuyeron a eliminar la casuística.

Como resultado de este esfuerzo, se logró que la tasa fuera de 1.126 reclamos por mes, manteniéndose la tendencia de años anteriores.

Por otro lado, del total de reclamos promedio, un 63% implicó puntos de mejora. Al cierre de 2010, y considerando los meses de mayo a diciembre, la cifra descendió a 33% de reclamos en promedio, lo que implicó disminuir casi en un 50% dicha tasa.



Lo más gratificante de todo fue el reconocimiento de los usuarios que nos enviaron saludos por haber sido una de las pocas autopistas que no sufrió daños, lo que les permitió circular tranquilamente y sin problemas en los momentos más complicados. **Eso me hizo sentir orgullosa de trabajar en Vespucio Sur.**

• Marión Zembo Jefe Soporte Comercial

Contratos

Durante 2010 se distribuyeron 115.041 tag por los distintos canales de entrega. Lo anterior significó aumentar nuestra participación desde un 6,39% a un 11,32% del sistema interoperable.

El aumento en la distribución de tag fue un desafío que implicó mejorar todos nuestros procesos. Estas optimizaciones, sumadas a cambios en el modelo de operación y a la mejora en nuestro CRM, dieron como resultado un avance general, mitigando riesgos y asegurando integridad y calidad en la información de nuestros usuarios. Los canales externos fueron la principal vía de entrega del tag.

Período	Canales externos	Canales internos
ENE	5.859	2.518
FEB	5.844	2.118
MAR	4.803	1.909
ABR	5.457	2.286
MAY	6.457	2.296
JUN	6.754	2.305
JUL	8.266	2.472
AGO	7.852	2.347
SEP	8.238	2.562
OCT	8.981	3.297
NOV	8.270	2.830
DIC	8.461	2.859
TOTAL	85.242	29.799

ERP

Durante 2010 se desarrollaron diferentes proyectos de mejora a nuestro sistema ERP (Enterprise Resource Planning). Estos cambios permitieron abordar sustantivas modificaciones en el reporte financiero, entre los cuales podemos destacar el paso al IFRS (International Financial Reporting Standards) de acuerdo a las nuevas definiciones de la Superintendencia de Valores y Seguros; y el XBRL (eXtensible Business Reporting Language), formato que simplifica y automatiza el envío de información financiera entre entidades. Cabe señalar que el valor de este proyecto está en su directa incorporación a nuestro ERP, facilitando su mantención futura y disminuyendo los costos de operación que habrían significado recurrir a otra empresa para el desarrollo de esta solución.

CRM

Durante 2010 se implementaron importantes cambios en nuestro aplicativo CRM (Customer Relationship Management). Las modificaciones más relevantes se relacionan con la producción de una nueva versión de dicho aplicativo, la cual permite la optimización en los procesos de altas y bajas de contratos. Estos cambios se producen en el marco del proyecto Smile, e implican una mejoría en la distribución de la información de nuestros usuarios, facilitando la atención y seguimiento de sus solicitudes, reclamos y consultas, y optimizando la comunicación con el RNUT (Registro Nacional Único de Televisión).



Durante 2010 se distribuyeron **115.041 tag** por los distintos canales de entrega. Lo anterior significó aumentar nuestra participación desde un **6,39%** a un **11,32% del sistema interoperable.**

Infractores y denuncios

Durante 2010 se emitió un promedio mensual de 12.970 boletas infractoras, produciendo 44.943 candidatos a denuncios notificados a la Inspección Fiscal para su tramitación.

La facturación promedio mensual de los usuarios infractores fue de 246.386.825.

Fraude y evasión

A mediados de 2010 comenzó a desarrollarse un proceso que nos permite determinar indicadores operacionales respecto del fraude y la evasión. Se busca con esto obtener información confiable del comportamiento de los usuarios que estuvieran defraudando a la concesionaria.

De este trabajo se obtuvieron relevantes resultados:

- Se identifica que las tres principales casuísticas de fraude y evasión son vehículos sin patente, motos sin patente, patente tapada o alterada.
- El promedio mensual de transacciones sin patente que circularon el año 2010 fue de 148.537 transacciones, siendo diciembre el mes con mayor cantidad de casos (215.884 transacciones).
- Respecto de las motos sin patente, el promedio mensual de transacciones fue de 101.954, siendo nuevamente diciembre el mes con más prevalencia de casos (128.474 transacciones).

- Finalmente, el promedio de alteración de placas patentes fue de 24.588 casos mensuales, estando en marzo el mayor valor (49.565).
- Como consecuencia de esta información, se presentaron demandas que están en proceso en los tribunales de justicia.
- Asimismo, se incorporó tecnología en los pórticos que permite hacer seguimientos y conocer el comportamiento de los tránsitos de este tipo de usuarios.

Proyecciones

Durante 2010 realizamos un proceso destinado a la búsqueda de optimizaciones tecnológicas con el fin crear un plan para el año 2011. Para ello se llevaron a cabo diversos estudios relacionados a temáticas relevantes de la operación de Vespucio Sur: Comportamiento del Usuario, Suficiencia Tecnológica y Costos de Mantenimiento, entre otras. Todo ello con el propósito de seguir garantizando los altos estándares de calidad de nuestro servicio y mayor eficiencia en los procesos internos de la compañía.

VEHÍCULOS Y MOTOS SIN PATENTE



148.537

Promedio mensual de transacciones sin patente el año 2010.



101.954

Promedio mensual de transacciones sin patente el año 2010.

FINANZAS.

El 2010 fue un año con marcadas mejoras en los resultados financieros, hecho que se explica principalmente por el aumento en los ingresos vinculados a la importante alza en los tráficcos que experimentó la concesionaria. Además de dicha mejora, cabe destacar

una importante eficiencia en la gestión de los costos y gastos. Ambos efectos derivaron en mejoras en los márgenes operacionales y en un mayor nivel de generación de caja, confirmando que el crecimiento mostrado por la compañía es rentable y genera valor a Vespucio Sur.

Renovación boleto garantía

Los buenos resultados financieros de Vespucio Sur permitieron, tras cinco años de funcionamiento de la autopista, liberar a los sponsors del proyecto -las sociedades ACCIONA S.A y Autostrade Urbane de Chile S.A.- de tener que respaldar con sus propios recursos las boletas de garantía de explotación exigidas por el MOP. Es así como en octubre de 2010 se renovaron dichas boletas por un valor total de UF250.000, esta vez respaldadas directamente por la sociedad concesionaria, un hito que remarca la madurez financiera de la compañía.

Fortalecimiento resultados operacionales y dividendos

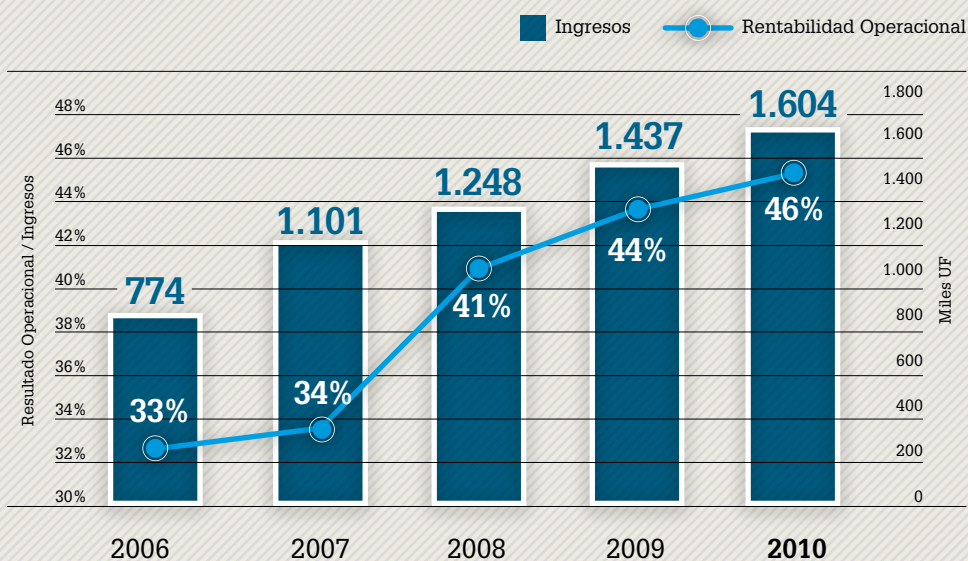
EBITDA

* EBITDA del año 2010 no incluye gastos extraordinarios por terremoto.



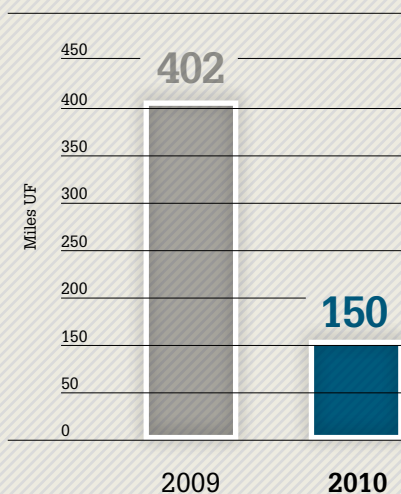
RENTABILIDAD OPERACIONAL E INGRESOS

* Se excluyen de la rentabilidad operacional del año 2010 los gastos extraordinarios por terremoto.



PAGO DE DIVIDENDOS

* Los dividendos repartidos el año 2009 incluyen los excedentes generados desde el inicio de la explotación.



Gastos terremoto

El terremoto de febrero causó daños menores en la infraestructura de la autopista, hecho que no impidió que la vía estuviera 100% operativa en todo momento.

Por su parte, tanto la ruta como los sistemas electrónicos de registro de peajes se mantuvieron operativos siempre, por lo que no hubo pérdida de ingresos. Los seguros contratados por Vespucio Sur cubren los costos de reparación asociados al terremoto, por lo que la compañía ha debido registrar contablemente como costo sólo el deducible de UF10.000 asociado a los seguros.

Primer reporte en IFRS y XBRL

El 2010 fue el primer año en que Vespucio Sur reportó sus estados financieros bajo IFRS (International Financial Reporting Standards). La adopción de las normas internacionales de contabilidad de la compañía requirió de un esfuerzo mancomunado de varias áreas, destacando el liderazgo con que Finanzas se puso a la cabeza del proceso.

Adicionalmente a lo anterior, y en conformidad a lo requerido por el regulador, los estados financieros antes mencionados fueron reportados en XBRL, formato que automatiza y simplifica el envío de información financiera al resto del mercado.

El crecimiento ha sido **rentable y generador de valor para la compañía.**

Fondos de garantía

Las cuentas de reserva del proyecto exigidos por los financistas, que incluyen el Fondo de Reserva para el Servicio de la Deuda y el Fondo de Reserva para la Mantención Diferida de la obra, han cumplido en todo momento los niveles requeridos para el año 2010. Estos fondos aseguran la solvencia financiera del proyecto frente a posibles situaciones adversas.

Fondo de Reserva para el
Servicio de la Deuda

UF 657.616

*Próximos dos cupones de la deuda.

Fondo de Reserva para la
Mantención Diferida

UF 114.954

Financiamiento compras de tag

El éxito de la campaña de distribución de tag, que significó la apertura de cuatro puntos de distribución, generó necesidades de financiamiento adicional para el 2010. Para encarar dichas exigencias hubo acercamientos con instituciones financieras locales. El acuerdo final de la licitación se firmó con el Banco Bice, organismo que ofreció una línea para capital de trabajo de UF 60.000 a un plazo de 5 años.



El 2010 fue un año de muchos cambios en el equipo de Tesorería. Prácticamente tuvimos que rehacer nuestra área, preparando a nuestros nuevos compañeros sin descuidar nunca nuestro trabajo diario. **Gracias al esfuerzo, tuvimos enormes satisfacciones y desarrollamos nuevas plataformas con excelentes resultados.**

• Guillermo González Tesorero



“

El año 2010 superamos los 30 mil millones de pesos de facturación y nuestras cifras de recaudación mostraron sustantivas mejoras.”

SERGIO GARCÍA-REYES REHREN
Gerente de Administración y Finanzas

RECAUDACIÓN, facturación y aseguramiento de los ingresos.

Facturación

El año 2010 presentó un incremento de un 13% en los montos facturados respecto del año anterior, lo que se explica principalmente por el aumento en los tráficos del período. Asimismo, durante 2010 se emitieron 3.012.594 documentos de cobro lo que significó un aumento de 10% respecto del año 2009 para alcanzar una facturación total de UF1.434.431.

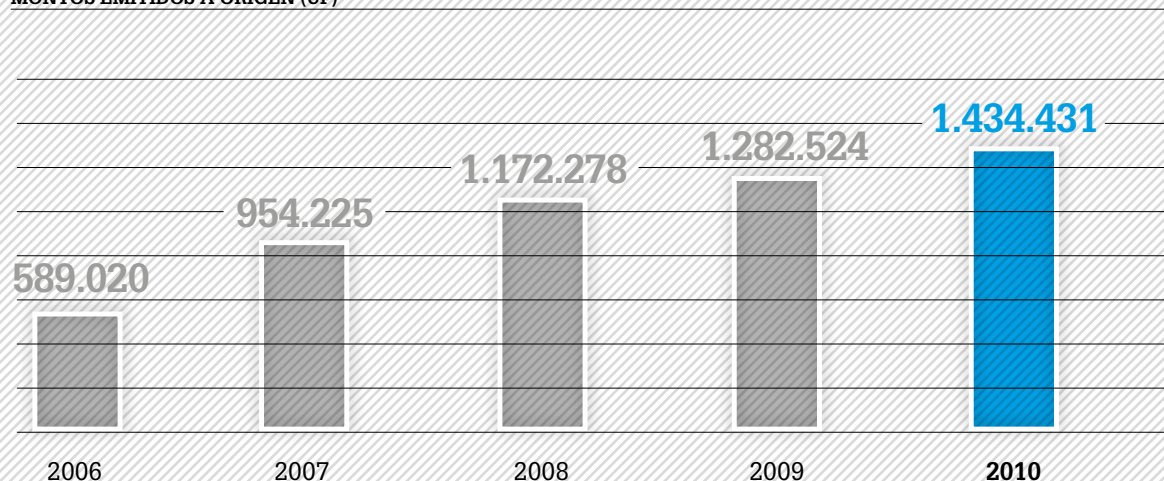
Un tema a destacar, desde un punto de vista de gestión, es el liderazgo en costos que ha impulsado la compañía en todos sus procesos operativos lo que se ve de manifiesto especialmente en el proceso de facturación.

Es así como los costos unitarios de facturación han disminuido a través de los años.

Por otro lado, el creciente aumento en las cifras de facturación electrónica que ha mostrado la compañía ha sido el resultado de una serie de acciones tomadas por la administración como son la optimización de los procedimientos de atención, la actualización de datos de los usuarios y las exitosas campañas comerciales relacionadas.

Se destaca el **liderazgo en costos** que ha impulsado la compañía en todos sus procesos operativos.

MONTOS EMITIDOS A ORIGEN (UF)

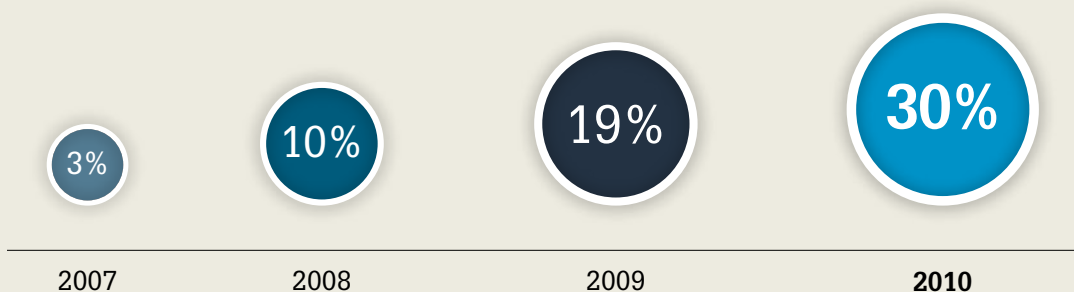


A row of orange traffic cones with reflective white bands is positioned on a highway. In the background, several cars are visible on the road, and a person is standing near a white van. The scene is brightly lit, suggesting daytime.

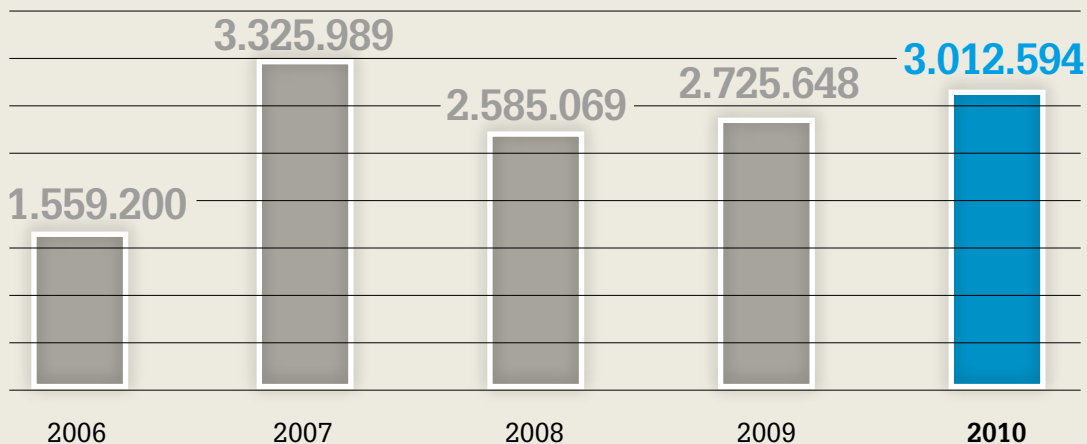
30% Facturación
Electrónica respecto del
total emitido en 2010.

52% más de Facturación Electrónica en 2010 respecto de 2009

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN CON FACTURA ELECTRÓNICA



NÚMERO DE DOCUMENTOS EMITIDOS



30% aumentó la Recaudación Electrónica en 2010 respecto de 2009.

Recaudación

Durante el 2010 se llevaron a cabo una serie acciones que permitieron hacer aún más eficiente el proceso de recaudación, agregándose nuevos canales o mejorándose los ya existentes. Entre los logros del período, destacan la incorporación del Portal BancoEstado como una opción más de canal de recaudación, las modificaciones en "Mis Cuentas" para que el usuario pudiera obtener su saldo y pagar ingresando sólo su RUT, además de la realización de una serie de acciones

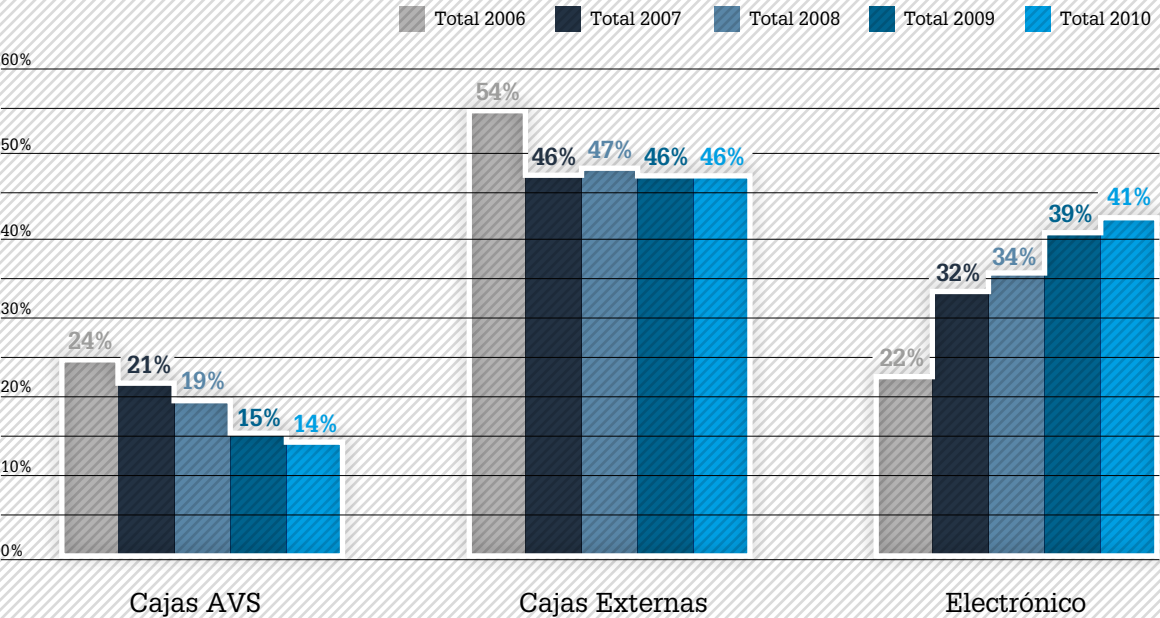
comerciales con recaudadores como Banco Santander (en alianza con el sistema Lan Pass) y Sencillito junto a su aliado Lipigas. Las cifras del año reflejan el éxito derivado de dichas acciones. La recaudación anual de 2010 alcanzó los \$28.516.251.146, siendo un 15% superior respecto de 2009.

Dentro de las acciones tomadas por la administración estuvo el potenciar la recaudación electrónica en desmedro

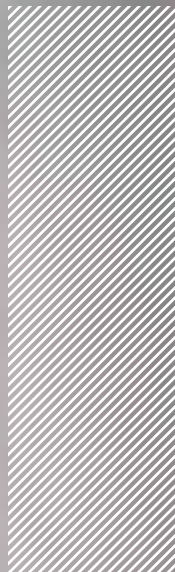
de los canales tradicionales de manera de hacer más eficiente la recaudación y a un menor costo.

Es así como durante el año 2010, la recaudación electrónica aumentó en un 30% respecto del año 2009. Este porcentaje, por su parte, equivale a un 41% de la recaudación total de 2010.

RECAUDACIÓN EN MONTOS POR CANAL A ORIGEN







La recuperación al día cero ha crecido desde un **29% al comienzo de la operación a un 47% el año 2010.**

Aseguramiento de ingresos

Un tema relevante a destacar durante el año 2010 en lo referido al aseguramiento de ingresos de la compañía es la recuperación al vencimiento en todos los tramos analizados. Un ejemplo de ello es la evolución que ha tenido en el tiempo la cobranza al día cero, pasando de un 29% al comienzo de la operación a un 47% en la actualidad.

Los avances en el aseguramiento de ingresos antes mencionados se explican por las medidas tomadas por la administración, entre las que se encuentran las campañas específicas de recuperación en los segmentos con menores resultados, mayor gestión con las empresas de cobranza externas y mejoras en el manejo predictivo de datos.



El 2010 me incorporé a otra área de la empresa. **Creo que en este cambio fue fundamental el apoyo de mi nuevo equipo y la buena disposición que todos tuvieron para enseñarme.** Los traslados internos son una buena oportunidad que brinda la empresa y estoy feliz de haberla aprovechado.”

• **Javier Vásquez** Administrativo de Recaudación

MARKETING y Usuarios.

NÚMERO DE TAG

115.041

Tag entregados 2010.

El equipo

El esfuerzo de 2010 se focalizó en realizar cambios en el estilo de trabajo de nuestros ejecutivos, con el propósito de lograr una mayor integración y consolidación de los diferentes equipos. Esto fue posible gracias a la colaboración de las jefaturas y los supervisores, entre quienes hemos podido definir claramente los objetivos y procedimientos internos de trabajo. Las modificaciones en los estilos y énfasis de nuestras labores fueron transmitidas e incorporadas exitosamente en todos nuestros ámbitos de acción, lo que nos permitió potenciar equipos de trabajo altamente cohesionados e involucrados con sus responsabilidades y compromisos.

Potenciando los nuevos estilos de trabajo se implementaron diversas iniciativas destinadas a lograr una mayor eficiencia en múltiples aspectos

MARKET SHARE 31.12.2010

11,5%

**Autopista
Vespucio Sur**

17,3%

**Autopista
Vespucio Norte**

35,5%

**Autopista
Central**

35,8%

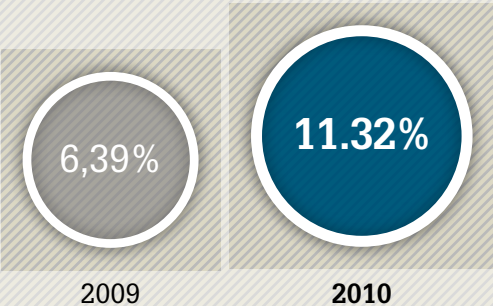
**Costanera
Norte**

de nuestra gestión. En concreto, se modificaron indicadores de Atención al Usuario, orientándolos a mejorar los niveles de atención y a disminuir los tiempos de espera; se ajustó la estructura de compensación variable basado en objetivos; y se modificó el modelo de atención incorporando elementos de autoatención y atenciones express, procurando optimizar tanto la productividad de nuestros ejecutivos como la efectividad de los canales en la atención de los usuarios

Paralelamente, se creó una función que gestionó nuevos planes de capacitación y control de calidad de atención. Esto permitió mejorar las competencias de los ejecutivos, planificando y ejecutando en forma periódica capacitaciones tanto para ejecutivos como para las jefaturas. De este modo se lograron mejores niveles de servicio y mayor capacidad resolutive.



PARTICIPACIÓN DE VESPUCIO SUR EN EL SISTEMA INTEROPERABLE (TAG)



Entre aquellos usuarios que se contactaron con nuestros canales de atención (mix de atención) durante el segundo semestre de 2010 el uso se distribuyó de la siguiente manera: un 52% de usuarios lo hizo a través de la Oficina Virtual en nuestra página web, un 38% por Call Center y un 10% que lo hizo a través de la Oficina Comercial.



Oficina Comercial

En la Oficina Comercial, ubicada en nuestro edificio corporativo, atendemos a los usuarios de Vespucio Sur en materias de pagos, consultas, requerimientos, registro de reclamos, entrega y recepción de tag. En promedio recibió en torno a 10.500 visitas al mes.

Ejecutivo anfitrión y gestión de filas

Durante 2010 implementamos nuevos procedimientos de atención en nuestra Oficina Comercial, lo que permitió enfrentar el 27% de aumento en las atenciones con respecto al año anterior, sin realizar cambios importantes en la dotación de ejecutivos. Entre los principales cambios, destaca el “sistema de gestión de filas” que permitió identificar y asignar de manera más eficiente el flujo de atenciones incorporando en forma paralela un nuevo módulo de Atención, consideradas “Express”. Junto a esto, incorporamos al “Ejecutivo Anfitrión”, quien tiene como objetivo orientar y derivar a los usuarios a los distintos módulos de atención, dependiendo del objeto de su visita. Estos cambios permitieron lograr niveles de atención en torno al 99%, logrando a su vez disminuir los tiempos de espera promedio a la mitad (menos de 9 minutos).





Call Center

En Call Center efectuamos atenciones telefónicas que incluyen consultas, requerimientos y reclamos de nuestros usuarios. Se excluyen pagos y motivos asociados a regularizaciones de deudas, ya que estos precisan la presencia del usuario para llevarse a cabo. Este canal recibió en promedio 42.000 contactos por mes durante el segundo semestre de 2010.

Dichas atenciones se distribuyen entre nuestros ejecutivos, quienes cubren aproximadamente un 60% del total de las llamadas, y nuestra plataforma de autoatención IVR (Interactive Voice Response), que cubre el 40% restante.

Durante el mes de septiembre efectuamos una modificación en la plataforma telefónica de autoatención (IVR), separando las atenciones para usuarios con tag y automatizando respuestas para usuarios que circulan sin el dispositivo. Esto nos permitió entregar, entre otra información, datos sobre Pases Diarios para los usuarios sin tag que antes respondían los ejecutivos, lo que logró contener a través de autoatenciones la necesidad de este tipo de información. Hubo un 20% de aumento en las autoatenciones con respecto al segundo semestre del 2009.

El nivel de atención para este canal se situó en torno al 96% durante el 2010, con un tiempo de espera promedio de 26 segundos.



www.vespuciosur.cl

Contamos con el sitio www.vespuciosur.cl, por medio del cual entregamos información general de la autopista, incluyendo tarifas, pases diarios, lugares y formas de pago, tag y Centros de Atención al Usuario, entre otras.

Además, a través de nuestro sitio los usuarios pueden ingresar con su RUT y clave de acceso a la Oficina Virtual, espacio donde encuentran información exclusiva de su situación con Vespucio Sur. Destacan los datos acerca de viajes realizados, boletas emitidas, pagos, deudas, suscripción de pago automático y factura electrónica.

Durante el 2010 hubo una disminución de consultas a través de este canal, cayendo un 11,5%, con 57.000 contactos mensuales.

Atención vía Chat

Durante 2010 incorporamos en nuestra página web la atención vía Chat, la que permite al usuario realizar contactos rápidos sin abandonar la plataforma www.vespuciosur.cl.

El Chat recepciona, en promedio, 60 contactos diarios, para lo cual seleccionamos y capacitamos a algunos de nuestros ejecutivos, garantizando atenciones fluidas y eficientes.

Esta iniciativa redujo el ingreso mensual de requerimientos a la sección Contacto de la web -que era gestionada vía e-mail- en un 40% aproximadamente, mejorando los tiempos de respuesta hacia nuestros usuarios, ya que en este caso eran consultas resueltas, en su mayoría, en el mismo contacto.



Puntos Distribución de tag

Durante 2010 se potenciaron las atenciones de los Puntos de Distribución de tag en los Mall Plaza, los cuales están destinados exclusivamente a la suscripción de contratos y distribución de tag. La consolidación de este canal permitió que dichas suscripciones aumentaran a más del doble con respecto al año anterior.

Actualmente contamos con cinco Puntos de Distribución:

- Mall Plaza Norte
- Mall Plaza Oeste
- Mall Plaza Sur
- Mall Plaza Vespucio
- Oficina Comercial

El 2010 se potenciaron las atenciones de los puntos de distribución tag en los Mall Plaza. Este canal permitió que dichas suscripciones **aumentaran de un 3% a un 7%.**

PUNTOS DE DISTRIBUCIÓN TAG



TIEMPOS DE ESPERA DE OFICINA COMERCIAL



Capacitación de nuestros ejecutivos

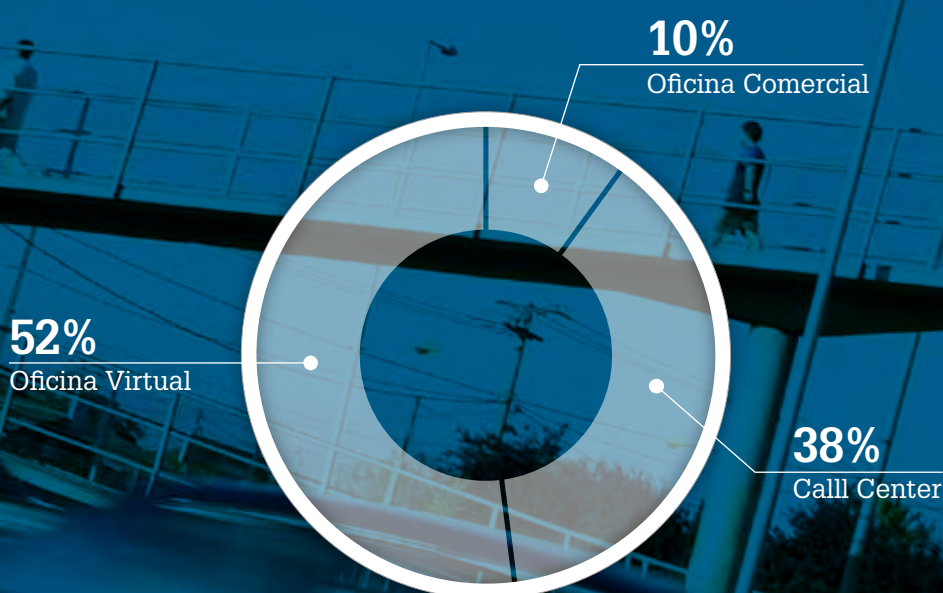
En el ámbito de las capacitaciones, este año implementamos el modelo del Ejecutivo-Capacitador, que consistió en que ejecutivos con mayor dominio en algún ámbito de nuestra labor capacitaron a sus propios compañeros. Así, se capacitó al 100% de los ejecutivos en más de diez temas diferentes, siendo el Pase Diario uno de los más relevantes, ya que desde el 1 de enero de 2011 nuestra compañía es responsable de administrarlo.



He visto como ha crecido la empresa, las mejoras que hemos tenido y como crece la familia Vespucio Sur. El equipo de Call Center es muy unido, está compuesto por muchos jóvenes que destacan por su compromiso. Ellos tienen nuestro apoyo y cuando los necesitamos siempre nos han respondido bien.”

• Soledad Laguna Jefe Call Center

CONTACTOS MENSUALES



En el año 2010, AVS fortaleció el área de atención al usuario a través de la reestructuración de los canales de atención.

Campañas de marketing 2010

Campaña Te das Cuenta

Con la intención de apoyar al área de Atención al Usuario, se implementó la Campaña Te das Cuenta. Dicha campaña estuvo destinada a informar y sensibilizar a nuestros usuarios acerca de todas las aristas relacionadas a las cuentas: cómo se emiten, canales de pago e implicancias de no cancelar a tiempo, entre otras. Esta campaña se realizó mediante nuestro sitio Web, la entrega de trípticos y el envío de correos electrónicos.

Proyecto Nexus

Desde el mes de septiembre de este año comenzamos el Proyecto Nexus, destinado al diseño y estructuración del nuevo sitio web. Este proyecto busca mejorar la actual página de Vespucio Sur, incorporando nuevos servicios

y transacciones disponibles, medidas que permitirán al usuario tener herramientas claras para responder gran parte de sus inquietudes en el mismo sitio.

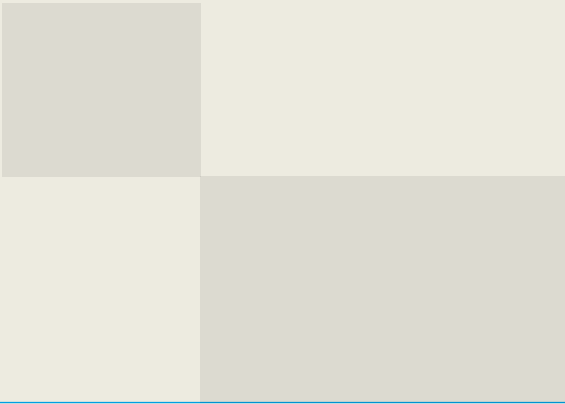
Acuerdo con concesionarias de vehículos

Durante 2010 generamos acuerdos comerciales con concesionarias de vehículos nuevos y usados, destacando los logrados con Pompeyo y Coseche. Este convenio potenció la entrega del tag a domicilio, permitiendo que los vehículos salieran con el dispositivo Televisa desde el mismo lugar de la venta, mejorando el servicio de las automotoras y eliminando un problema para el usuario, al evitar circular sin tag por las autopistas urbanas.



Laboralmente el 2010 fue un año bueno. Hubo muchas capacitaciones en el área comercial, lo que nos permitió perfeccionarnos y conocer más a los diferentes tipos de usuarios. Me gusta trabajar en los módulos de atención en la Oficina Comercial y tener contacto con la gente.
El día se me pasa volando.”

• **Marcela Román** Ejecutiva de Atención a Usuarios



A diciembre de 2010 Vespucio Sur concentraba cerca del 30% de la distribución mensual de tag del sistema. **Se entregaron en promedio alrededor de 33.000 dispositivos al mes.**

SOAP 2010, tu Seguro Obligatorio desde \$8.490

Durante febrero y marzo de 2010, al igual que en años anteriores, Vespucio Sur implementó la campaña comercial “Soap, tu seguro obligatorio desde \$8.490”. La iniciativa tuvo por objetivo ofrecer un servicio a precios preferenciales y motivar a nuestros usuarios a suscribir la facturación electrónica de la autopista.

Una de las grandes novedades de esta campaña durante 2010 -y que en gran medida explican su éxito- fue la incorporación de nuevos puntos de venta. Nuestros usuarios pudieron adquirir su Seguro Obligatorio vía web, en la Oficina Comercial y en los Mall Plaza.

LANPASS

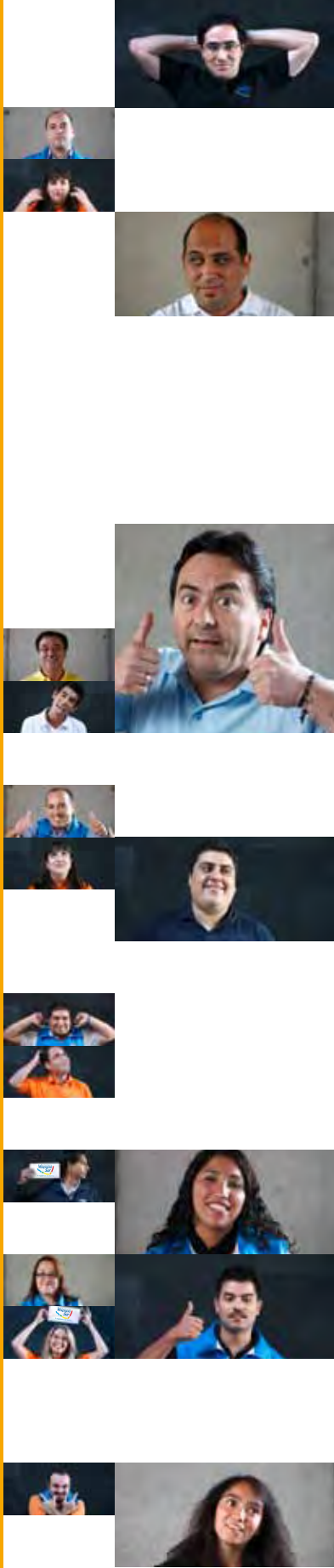
Durante el mes de septiembre se realizó una campaña conjunta con Banco Santander y LANPASS, orientada a migrar al segmento de usuarios que realizaban pagos a través de nuestros canales presenciales a suscripción de Pago Automático con tarjeta de crédito bancaria.

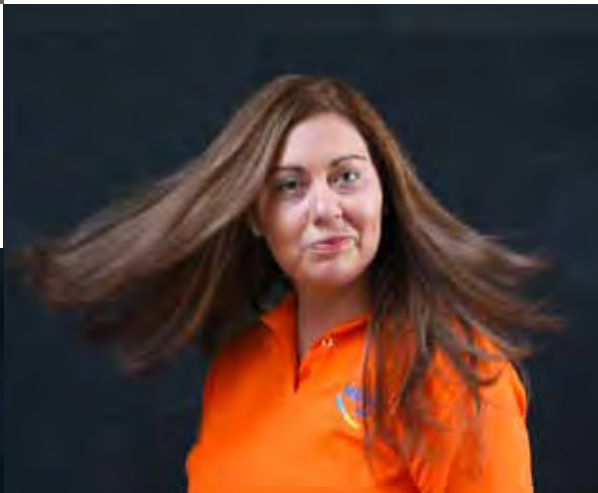
Esta campaña ofreció un importante beneficio a quienes se suscribieron, entregando “1.000 kms LANPASS”, y con ella se logró que cerca de 6.000 usuarios migraran a la modalidad de Pago Automático. Los resultados duplicaron la expectativa inicial.



Capítulo 03

Recursos Humanos	80
Código de conducta	82
Gestión del desempeño	83
Capacitaciones y perfeccionamiento profesional	83
Comités	84
Mejoras en los hábitos de salud	84
La hora del taco	85
Gimnasia de pausa	85
Reconocimiento a nuestros empleados	85
Organigrama	88





RRHH



RECURSOS Humanos.

Las personas que componen Vespucio Sur son el motor que mantiene funcionando la autopista durante las 24 horas del día, todos los meses del año. Nuestro compromiso permanente es brindar un servicio de calidad y sin interrupciones, tal como lo demostramos ante el terremoto del 27 de febrero de 2010. Frente a la catástrofe, los equipos de Vespucio Sur respondieron al desafío con rapidez y oportunidad, garantizando que la autopista no dejara ni un minuto de estar operativa para nuestros usuarios.

El área de Recursos Humanos ha generado principios y valores propios que guían todos los procesos internos de Vespucio Sur y que se incluyen en el Plan Estratégico de la compañía. Podemos decir que desde la puesta en marcha, hace cinco años, nos

hemos esmerado en ir más allá del cumplimiento de la ley y de las normas laborales exigidas, buscando generar relaciones positivas en todas las acciones y actividades de la concesionaria. Nos mueve, ante todo, la construcción de espacios laborales sostenidos en la confianza, con empleados comprometidos, participantes, orgullosos de su trabajo y con mejor calidad de vida.

Equilibrar la vida personal y laboral de nuestros trabajadores es un desafío permanente. Los objetivos del área se establecen con ese afán, fomentando el respeto, la no discriminación y la diversidad en los distintos equipos de trabajo. En esa misma línea, nos parece fundamental velar permanentemente por la salud, la seguridad y las mejores condiciones de trabajo para nuestros empleados.

El área de RR.HH., además, pone especial atención en asegurar el desarrollo y formación profesional de cada uno de los empleados de la autopista, fortaleciendo sus programas de capacitación constantemente y de manera transversal a toda la compañía. Entendemos que así aportamos al progreso de nuestros empleados y garantizamos un alto estándar de calidad en la atención de los usuarios de Vespucio Sur.



Habiéndome incorporado a Vespucio Sur durante el 2010, me di cuenta de que aquí existe plena libertad de decir lo que se piensa, siempre con respeto. Otra de las cosas que me llamó positivamente la atención fue que los encargados de cada área, llamémoslos “líderes”, **se la juegan por sus equipos de trabajo.**

• Joing Chang Analista Recursos Humanos

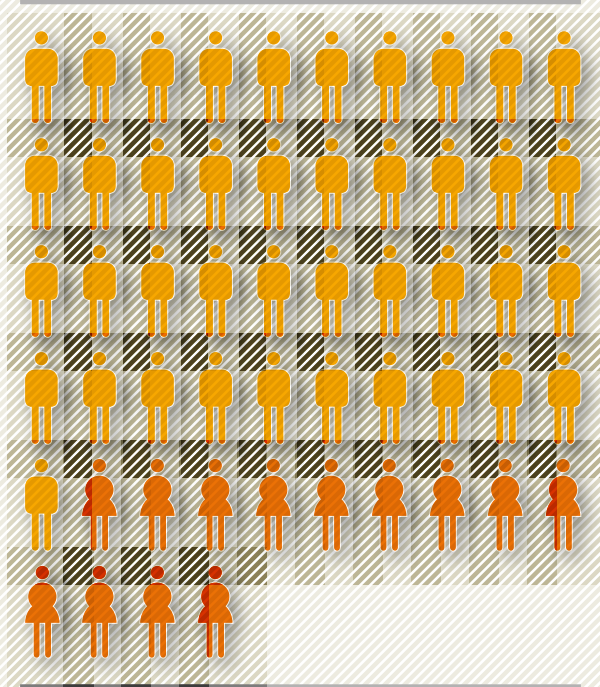


Las personas que componen
Vespucio Sur son el motor
que mantiene funcionando
la autopista durante **las 24
horas del día, todos los
meses del año.**

El área de RR.HH., además, pone especial atención en asegurar el desarrollo y formación profesional de cada uno de los empleados de la autopista, **fortaleciendo sus programas de capacitación constantemente y de manera transversal a toda la compañía.**

EMPLEADOS DE AUTOPISTA VESPUCIO SUR

54 empleados



41 hombres

| 13 mujeres

Promedio de edad: 38 años

Código de Conducta

A partir de 2010 Vespucio Sur cuenta con un Código de Conducta, un documento que reúne los principios y valores de la compañía. Con esto se persigue garantizar la conformación de una cultura de calidad y socialmente responsable.

En sus páginas se establecen los lineamientos y bases de actuación para toda aquella persona que participe en los procesos de la empresa. De igual modo, con el documento se busca que exista un alineamiento entre las diversas acciones y actitudes de la compañía y sus colaboradores.

Con el Código de Conducta se espera garantizar un bienestar integral hacia el interior de nuestra empresa, en concordancia con las relaciones que se establecen hacia el exterior. Se espera que el documento redunde en más y mejor eficiencia y competitividad, y que garantice la continuidad de las operaciones y la satisfacción de nuestros grupos de interés.



Con todo, se espera que este código sea una guía de valor que lleve a mejorar el clima laboral y otros ámbitos de la vida de los integrantes de Vespucio Sur.

Gestión del desempeño

Según lo planificado, en 2010 se implementaron evaluaciones semestrales de desempeño por competencias. En ellas se observan tanto aquellas competencias específicas del personal, como las competencias generales que debemos promover y desarrollar en nuestros empleados.

Capacitaciones y perfeccionamiento profesional

Formar continuamente al personal es una de las principales acciones desarrolladas por Recursos Humanos, siempre con el fin de mejorar sus competencias y potenciar al máximo sus habilidades en el desempeño de sus labores diarias.

Además de las acciones de capacitación dictadas por prestigiosos organismos externos, el 2010 la formación estuvo

orientada en actualizar los conocimientos de los trabajadores en los nuevos programas de gestión y en las nuevas aplicaciones implantadas en la plataforma tecnológica que soporta la operación. Estos cursos fueron programados y dictados internamente por nuestros jefes de proyecto.

Junto con las modalidades de capacitación citadas, Vespucio Sur está empeñado en fomentar la formación a distancia a través de los cursos on-line como por ejemplo los de prevención de riesgos que ofrece la Asociación Chilena de Seguridad, ACHS.

También, durante 2010 nuestra área tuvo especial interés por motivar a los trabajadores de Vespucio Sur que cursaron estudios técnico-profesionales. A todos los trabajadores en este tipo de situación se les otorgaron facilidades para compatibilizar el trabajo con las exigencias académicas.

Equilibrar la vida **personal y laboral** de nuestros trabajadores es un desafío permanente.

Comités

Uno de los grandes hitos de 2010 en materia de Recursos Humanos fue la creación de los comités de Deportes, Voluntariado y Clima. Dichas instancias fueron concebidas para fomentar la participación de los empleados de Vespucio Sur, transformándolos en responsables de planificar e implementar proyectos relacionados con la actividad física, la recreación, la cultura y la acción social.

La convocatoria de los comités fue un éxito rotundo. Gran parte de las actividades de la empresa estuvo a cargo de estos equipos y todas contaron con excelente respuesta de los trabajadores de Vespucio Sur.

En el plano deportivo destacan los distintos campeonatos organizados, la compra de implementación recreativa y los convenios con centros de actividad física en beneficio de nuestros empleados y sus familias.

Entre las actividades del Comité de Voluntariado merece una mención muy especial la celebración de la Navidad

con niños y niñas en riesgo social de la Fundación Regazo. Se trató de un evento con más de 120 menores y con la participación de gran cantidad de trabajadores de Vespucio Sur, demostrando así el compromiso permanente de la compañía con la comunidad.

Por su parte, el 2010 se realizó por primera vez una fiesta de Navidad para los hijos de los empleados, actividad a cargo del Comité de Clima. Dicha fiesta contó con la presencia del Viejito Pascuero y con una masiva participación de hijos de nuestros empleados. El mismo comité destacó gracias a las celebraciones del Bicentenario, del aniversario de Vespucio Sur y de los cumpleaños mensuales.

Mejoras en los hábitos de salud

El 2010 se potenciaron las actividades para mejorar los hábitos de salud de nuestros trabajadores, específicamente los factores de riesgos modificables, una preocupación creciente en Vespucio Sur. Con este fin se aplicaron exámenes preventivos de salud, con la asesoría y apoyo del Centro de Salud Félix de Amesti, en los que se midieron estos componentes y se obtuvo indicadores generales con los factores de riesgo existentes en los trabajadores de Vespucio Sur. Además, junto a la ACHS, la compañía realizó un exitoso control visual preventivo.

En estrecho vínculo con nuestro proveedor de alimentos, Casino Express, se coordinaron charlas de especialistas

El área de Recursos Humanos ha generado **principios y valores** propios que guían todos los procesos internos de Vespucio Sur.

en nutrición con el fin de prevenir enfermedades asociadas a los mencionados factores de riesgo. Por su parte, en dichas charlas se ayudó a los empleados a modificar hábitos alimenticios que inciden en el aumento de estos factores.

La hora del taco

Con especial foco en nuestras trabajadoras se realizó la campaña “La hora del taco”. El objetivo de este programa fue sensibilizar e informar a las mujeres de Vespucio Sur acerca del riesgo y la accidentabilidad vinculada al uso de zapatos con taco.



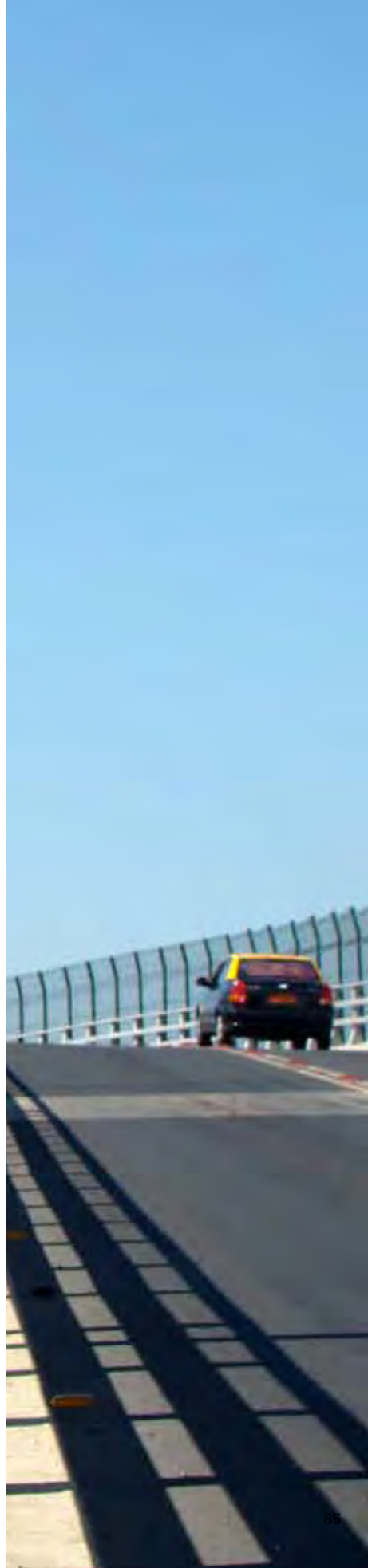
Gimnasia de pausa

Durante 2010 implementamos nuevamente el exitoso programa de gimnasia de pausa o pausa activa para todos nuestros empleados. La actividad busca disminuir accidentes laborales, estrés y molestias osteomusculares.

Reconocimiento a nuestros empleados

El área de Recursos Humanos se ha preocupado de fomentar la cultura corporativa, desarrollando iniciativas que respaldan los valores y los principios de nuestra autopista. Con ese objetivo se crearon los Premios al Espíritu AVS, que se entregan durante la celebración del aniversario de la autopista a tres trabajadores destacados. Con estos premios se busca reconocer el trabajo, el esfuerzo y el compromiso demostrado diariamente en el desarrollo de las labores diarias, competencias muy importantes para nuestra compañía.

Nos parece fundamental, también, señalar que permanentemente destacamos en nuestra intranet corporativa el trabajo en equipo y los nuevos proyectos que se implementan con éxito en Vespucio Sur.





Cuarta versión Concurso Tarjeta Navidad 2010 Vespucio Sur

Incentivando la creatividad en los hijos

Durante los meses finales de 2010, la compañía realizó el tradicional concurso para elegir los tres dibujos que acompañaron los saludos navideños que envió la autopista.

Con esta actividad, Vespucio Sur año a año estimula la creatividad y la imaginación de los hijos de los trabajadores de nuestra compañía.

En esta cuarta versión los niños ganadores en sus categorías recibieron scooters, cámaras digitales, juegos de consola, entradas al cine y cajas de lápices de colores, además del honor de ver sus dibujos en las tarjetas de navidad 2010. La ceremonia de premiación se realizó en el marco de un desayuno compartido entre padres e hijos.

¡Jo Jo Jo, Feliz Navidad en Vespucio Sur!

El Viejito Pascuero entregó regalos a nuestros niños

Cerca de cien hijos de trabajadores de Vespucio Sur llegaron a la autopista para celebrar la navidad que organizó el Comité de Clima Laboral en diciembre. La actividad contó con la presencia de Blanca Nieves, Buzz Light Year, Bob Esponja y su amigo Patricio, los Backyardigans y las princesas. La entrega de regalos estuvo a cargo del Viejito Pascuero, invitado de honor de la jornada, con quien cada niño pudo compartir y sacarse una foto.

Además, los pequeños disfrutaron de un entretenido espectáculo de magia y de juegos, camas elásticas, castillo inflable, doble tobogán, pinta caritas y figuras hechas con globos. Junto con ello, los niños pudieron gozar de los helados, las bebidas, los hot-dogs y los dulces de todo tipo que dispuso la organización.

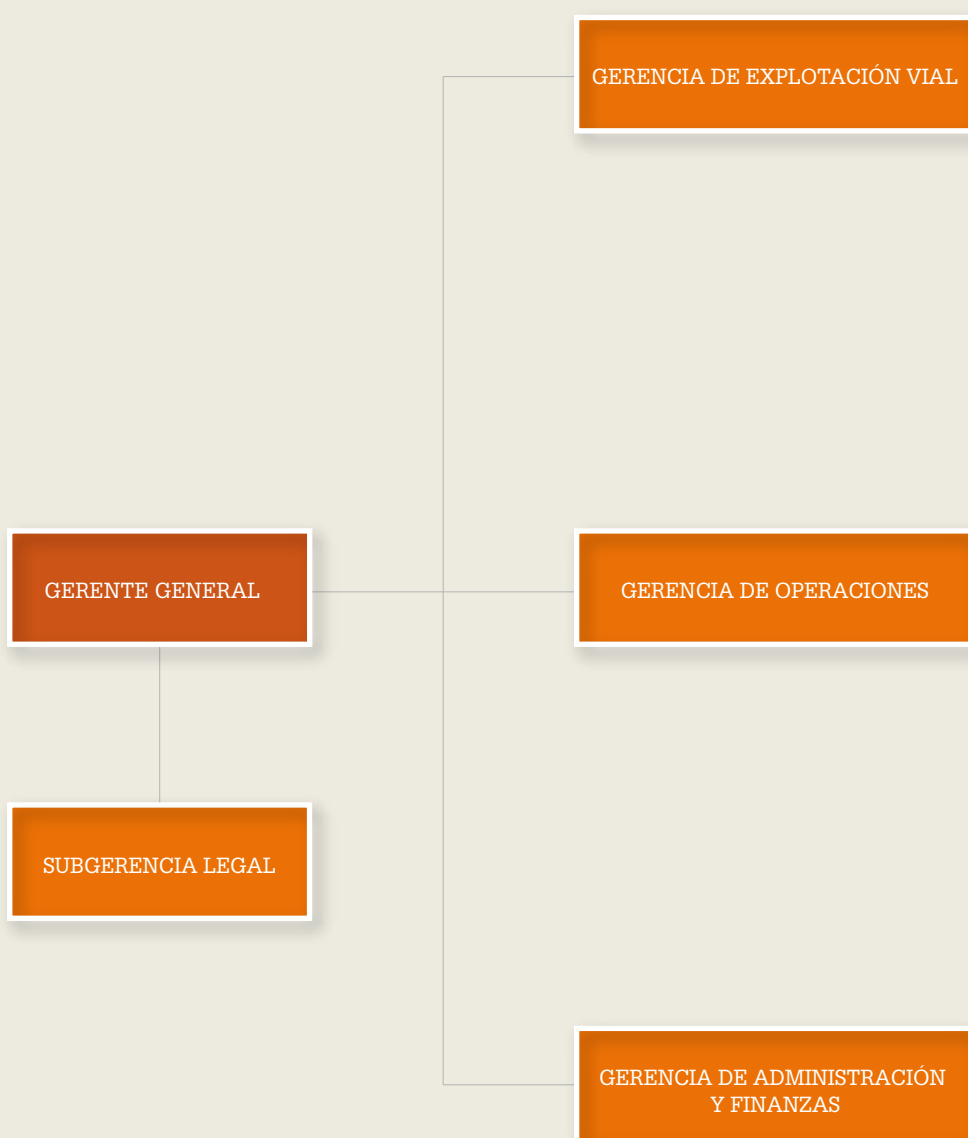


“

En Vespucio Sur he podido capacitarme y hacer una carrera. Me siento un profesional a la altura de mis exigencias y labores. **Además, trabajo en un equipo altamente cooperativo y participativo.** Este año, más allá de los excelentes resultados del área, fuimos protagonistas de todos los torneos deportivos, celebraciones y actividades de voluntariado.”

• Eugenio Muñoz Soporte Sistemas

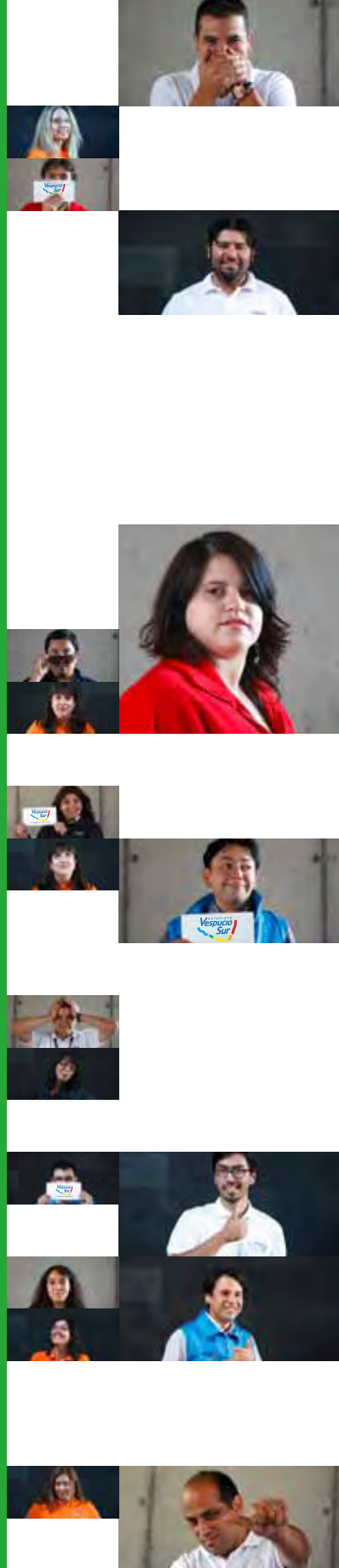
ORGANIGRAMA





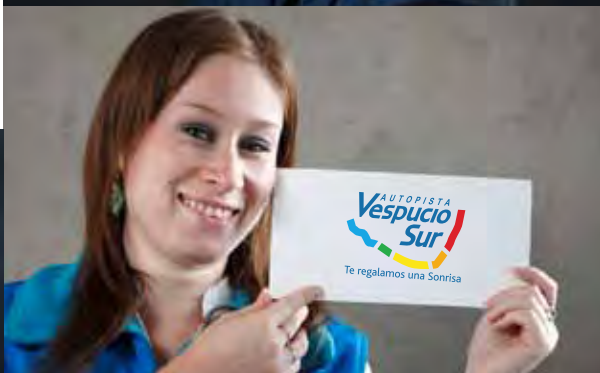
Capítulo 04

Responsabilidad Social Empresarial	94
Alianzas Estratégicas	94
Actividades	96





RSE



En Vespucio Sur estamos
empeñados en relacionarnos
activamente con las
personas de las comunas
por donde pasa nuestra
autopista, así como también
en el desarrollo de mejores
ambientes de trabajo.



RESPONSABILIDAD

Social Empresarial.



En Vespucio Sur estamos empeñados en relacionarnos activamente con las personas de las comunas por donde pasa nuestra autopista, así como también en el desarrollo de mejores ambientes de trabajo.

Creemos que este afán permanente nos fortalece como empresa y garantiza un mejor desenvolvimiento de nuestros equipos en el entorno donde operamos. Es por esto que el personal de Vespucio Sur se involucra significativamente en cada una de las obras sociales y actividades corporativas planificadas por la compañía.

Pensando en ello, parte de la inversión social de la empresa se canalizó por medio de las actividades que implementaron los comités de Deportes, de Clima Laboral y de Voluntariado durante el año. Cada uno de estos comités contó con más de diez miembros y todas las actividades desarrolladas fueron iniciativas de nuestros trabajadores.

Alianzas estratégicas

El 2010 continuamos trabajando con Aldeas Infantiles SOS y Fundación Regazo, instituciones sociales con las cuales Vespucio Sur tiene un compromiso a largo plazo. Con dichas organizaciones diseñamos y ejecutamos proyectos comunitarios muy diversos, entre los que destaca siempre el trabajo directo con niños en riesgo social, preocupación permanente de nuestra compañía.



Actividades

Velocidad Máxima

Segunda versión del concurso de fotografía juvenil

En 2010 nuestra empresa realizó por segunda vez el concurso de fotografía juvenil “Velocidad Máxima”, esta vez con la participación de 36 colegios de las comunas de San Ramón, Macul, Cerrillos, Lo Espejo, La Cisterna, La Granja y Maipú.

“Velocidad Máxima” es organizado junto a Museo Artequín con el objetivo de promover el desarrollo cultural en las comunas por donde pasa nuestra traza. Este concurso apunta particularmente a los alumnos de los terceros medios, a quienes reconocemos como futuros usuarios de nuestras vías. Con esta iniciativa queremos que conozcan

desde una mirada estética, lúdica y amable, la autopista con la que conviven diariamente.

La convocatoria fue todo un éxito. Más de 130 alumnos participaron y enviaron su fotografía de nuestra autopista. En tanto, la novedad de 2010 fue la creación de una categoría interna especial. Vespucio Sur decidió incorporar a sus trabajadores con el fin de motivarlos a que conocieran la fotografía como expresión artística, otorgándoles la oportunidad de desarrollar la creatividad y la sensibilidad estética.

Luego del trabajo del jurado, se montó una exposición en el Artequín con las fotos que ocuparon los tres primeros lugares, las quince finalistas y la ganadora del concurso interno. En dicha instancia se llevó a cabo la ceremonia de premiación.



Este año se consolidó el equipo de trabajo con la incorporación de una persona a nuestra área, lo que permitió distribuir de mejor forma las labores y disminuir los tiempos de respuesta a nuestros Usuarios Internos. **Podemos decir que fue un año de grandes desafíos y de mucho crecimiento profesional.”**

• Ema Atenas Encargada de Compras





A elevar responsablemente los volantines

Campaña se seguridad vial

En septiembre de 2010 Vespucio Sur implementó una campaña de prevención de accidentes relacionados con los volantines y la autopista. La iniciativa se desarrolló en Parque la Bandera, lugar donde se entregaron informativos con recomendaciones para elevar responsablemente los volantines. El llamado apuntó tanto a los niños como a sus familiares.

El objetivo principal de la campaña fue educar sobre normas viales, fomentando una correcta convivencia de las comunidades con las autopistas urbanas presentes en su entorno. Se persigue, sobre todo, evitar que durante las Fiestas Patrias los niños ingresen a las vías a recoger los volantines caídos, poniendo en riesgo sus vidas y también la de la gente que transita por la autopista.

Este 2010, y al igual que en años anteriores, no ocurrió ningún accidente con consecuencias fatales.

Navidad en Fundación Regazo

Momentos felices

El Comité de Voluntariado organizó una Navidad con más de ciento veinte niños y niñas en riesgo social de la Fundación Regazo. La actividad fue un éxito rotundo y contó con la participación de gran cantidad de trabajadores de Vespucio Sur, demostrando así el compromiso permanente de la compañía con la comunidad.

Los niños y niñas disfrutaron de una jornada con juegos inflables, cama elástica, show de magia, helados, hot-dogs, tortas y bolsas de dulces. El punto más resaltante de la actividad fue la estrecha convivencia de los trabajadores con los niños y niñas de Fundación Regazo.

Como remate de esta jornada, el Viejito Pascuero se hizo presente con regalos para cada uno de los pequeños.



Fin Autopista
Américo Vespucio Sur

