INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2004
CHILECTRA

DIMENSIÓN ECONÓMICA

DIMENSIÓN SOCIAL

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE

chilectra

GRUPO ENERSIS

tu energía

CHILECTRA EN LA BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO
CHILECTRA

CHILECTRA EN LA BOLSA ELECTRÓNICA DE CHILE
CHILECTRA

CHILECTRA EN LA BOLSA DE VALORES DE VALPARAÍSO
CHILECTRA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2004
CHILECTRA

chilectra

GRUPO ENERSIS

tu energía

INDICE

4	MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	
6	PERFIL CORPORATIVO	
6		Estructura Corporativa
7		Estructura Organizacional
8	EL SELLO DE CHILECTRA: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	
11	DIMENSIÓN ECONÓMICO/FINANCIERA	
15	DIMENSIÓN SOCIAL	
15		Chilectra y sus Trabajadores
21		Chilectra y sus Clientes
24		Chilectra y la Comunidad
39	DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE	

24ª Feria Internacional del Libro de Santiago

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL

Jorge Rosenblut y Rafael López Rueda

Nos complace poder presentar el primer Informe de Sostenibilidad de Chilectra, cuyo objetivo es dar cuenta en forma integral de las principales acciones desarrolladas por nuestra empresa en los ámbitos social, económico y medioambiental, cumpliendo así con nuestro compromiso de transparencia empresarial.

Nuestra compañía está comprometida con el desarrollo sostenible. Este compromiso se manifiesta en la construcción de un círculo virtuoso entre nuestra obligación de entregar un servicio y productos de excelencia a nuestros clientes, la creación de valor para nuestros accionistas, las compensaciones y beneficios para nuestros empleados, nuestro aporte al desarrollo equitativo de las comunidades con que nos relacionamos y la preservación del medio ambiente en que efectuamos nuestra labor productiva.

Como manifestación pública de este compromiso, Chilectra entró a formar parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa de compromiso ético por la que nos comprometemos a cumplir con diez principios de conducta en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción y que impulsa la actuación empresarial voluntaria en materia de Responsabilidad Social.

Para la elaboración de este primer informe, nos inspiramos en el modelo definido por Global Reporting Initiative (GRI), a partir de la información existente capaz de satisfacer los criterios de las tres dimensiones sugeridas por esta metodologia: económica, social y ambiental.

La meta de este esfuerzo es llegar a cumplir con los criterios internacionales del GRI y seguir orientando así nuestras acciones en ese rumbo, trabajando continuamente para cumplir los criterios que éste exige a fin de alcanzar en un corto plazo ese estándar de nivel mundial en sostenibilidad empresarial.

Somos conscientes de que nos queda mucho por avanzar. Sin embargo, nos sentimos orgullosos de este paso que da cuenta del trabajo y el esfuerzo en pos del desarrollo sostenible que está realizando el gran equipo humano que conforma nuestra empresa.

Nuestro informe 2004

La preocupación de Chilectra por su entorno ha sido una constante desde su creación en 1921. No obstante, en el último lustro las empresas han explicitado su voluntad de desarrollar una visión integral de los negocios, que no se restringe sólo a ser una eficiente unidad productiva. Asumiendo esa perspectiva, Chilectra comenzó desde hace un par de años a sistematizar su acción de responsabilidad social y a establecer mecanismos de reporte de ésta.

Los primeros esfuerzos en ese sentido se expresaron mediante la participación en diversas instancias públicas de reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa. Chilectra obtuvo en 2003 una de esas distinciones: el Premio de Responsabilidad Social de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), la principal organización de los industriales chilenos.

Ese reconocimiento sirvió de importante estímulo para sistematizar el reporte de nuestras actividades de responsabilidad social, que tuvo un primer resultado en el balance social efectuado en 2004. Por otra parte, obligó a la empresa a buscar un camino para hacer perdurable su aporte a la comunidad en que está inserta, como parte de un plan estratégico global, denominado Chilectra Siglo XXI. Así nació la iniciativa de crear una fundación, que concentrará y focalizará nuestras actividades de acercamiento a la comunidad.

La creación de la Fundación Chilectra Activa es el principal hito de responsabilidad social de 2004 y esperamos que sus actividades, orientadas a conectar la educación y la electricidad, marquen el compromiso de nuestra empresa con la sociedad en 2005.

En el contexto de Chilectra Siglo XXI, la compañía también ha dado importantes pasos para hacer su actividad productiva de una manera ambientalmente sostenible. De allí que la declaración de una Política Ambiental, tanto interna como externamente, ha marcado el inicio del proceso de certificación de la compañía en la norma ambiental ISO 14.001. Ese proceso debería culminar en 2005 con la obtención de ese sello, que nos obliga a tener un Sistema de Gestión Ambiental, plenamente verificable.

Hemos consolidado en 2004, la idea de que conformamos una comunidad de trabajo, no sólo con nuestros empleados, sino que también con quienes laboran para nuestras empresas colaboradoras. Es por ello que no podemos dejar de consignar el lamentable fallecimiento de uno de nuestros colaboradores, mientras efectuaba su trabajo, en agosto pasado. Nos comprometemos a trabajar codo a codo con nuestras empresas colaboradoras para que en 2005 no tengamos accidentes de este tipo que lamentar.

Esta nueva visión de la empresa que representa el desarrollo sostenible y que reportaremos en las siguientes páginas es un camino que Chilectra comienza a recorrer en 2004 de manera irreversible. Esperamos que al momento de reportar nuestras actividades de 2005 podamos decir que hemos avanzado un paso más en esta senda, que busca transformar a Chilectra en un ciudadano corporativo, líder por sus prácticas de sostenibilidad.

Jorge Rosenblut
Presidente del directorio

Rafael López Rueda
Gerente General

PERFIL CORPORATIVO

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile, perteneciente al grupo Enersis, la primera multinacional eléctrica privada de Latinoamérica, cuyo principal accionista es la española Endesa.

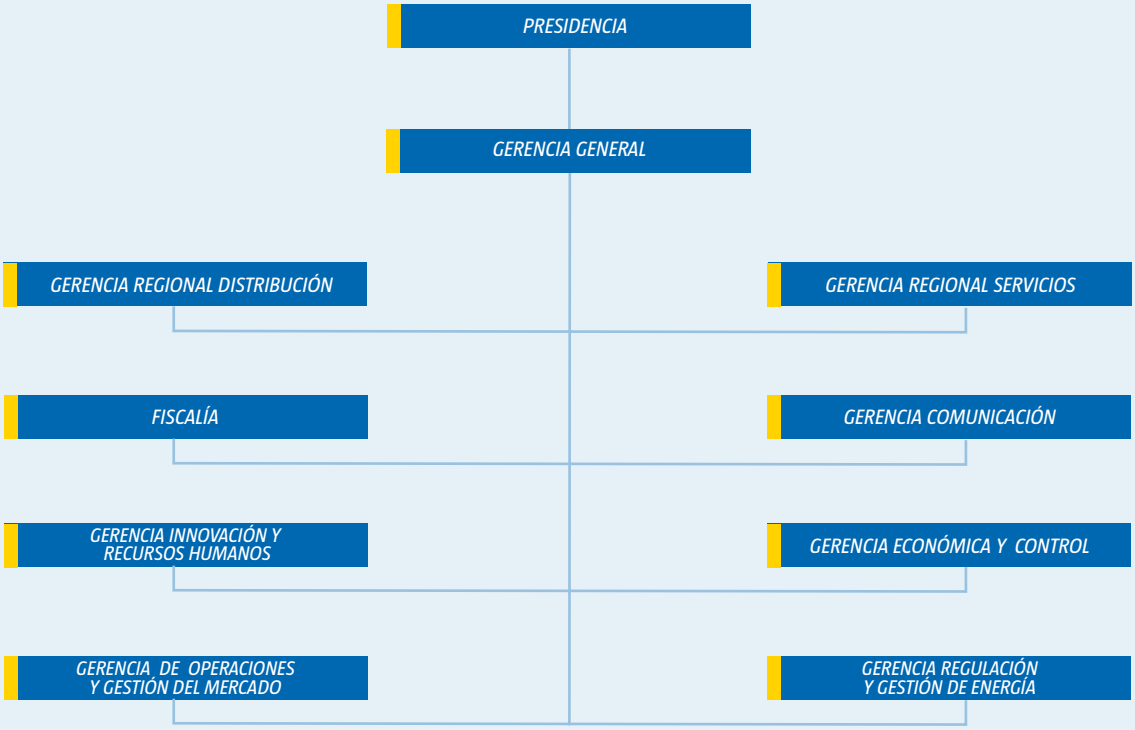
En Chile, la empresa presta servicio a más de 1 millón 300 mil clientes. Su área de concesión es de 2.118 Km^2 y abarca 33 comunas de la Región Metropolitana: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Vitacura, Santiago, Providencia, Huechuraba, Quilicura, Lo Barnechea, Colina, Lampa y Til Til. Además, incluye las zonas contenidas por la Empresa Eléctrica de Colina Ltda. y Luz Andes Ltda.

Chilectra es además la cabeza regional del grupo para su negocio de distribución eléctrica. Opera cinco filiales sudamericanas, con concesiones de distribución en Argentina, Brasil, Colombia y Perú.

ESTRUCTURA CORPORATIVA

Chilectra es administrada por un directorio compuesto por siete miembros representantes de sus accionistas. Asimismo, el presidente del directorio tiene relación directa con la plana ejecutiva de la compañía, que comprende 13 ejecutivos encabezados por el gerente general de la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Premiación Olimpiadas 2004

EL SELLO DE CHILECTRA

Con el objetivo de cumplir con todos los desafíos que se ha impuesto Chilectra, redefinimos nuestra visión, misión y valores, consolidando un sello propio que sirve como guía para el accionar diario de quienes integran la organización. Esta redefinición de principios es la base de un nuevo proyecto empresarial que denominamos Chilectra Siglo XXI.

Aspiramos a que esta nueva visión, misión y valores estén plasmados en el actuar de cada uno de los trabajadores y profesionales que conforman nuestra compañía. Así, también pretendemos que esta filosofía se encarne en el quehacer de las empresas colaboradoras que ayudan a brindar un servicio de calidad para nuestros clientes.

VISIÓN

Ser la empresa líder de Chile y la región en distribución, comercialización de energía eléctrica y servicios relacionados; reconocida y valorada por sus clientes, trabajadores, accionistas y la comunidad.

MISIÓN

1. Entregar un servicio vital para la calidad de vida de las personas, el desarrollo de las empresas y la comunidad.

   - Fomentar en todos con quienes trabajamos en la región -tanto personal propio como colaboradores- una cultura orientada al cliente, que sea ágil, con sentido de pertenencia y compromiso.

- Superar las expectativas de sus clientes, con propuestas de valor que sean innovadoras y que respondan oportunamente a sus necesidades.

- Ser reconocidos como miembros de una organización que sabe escuchar y que está siempre dispuesta a aprender.

2. Ser una organización preparada para enfrentar los desafíos del siglo XXI, con una reconocida excelencia operacional, confiabilidad y credibilidad.

3. Obtener una retribución acorde a la calidad de los productos y servicios que se entregan, creando valor en forma sostenida y sustentable.

4. Contribuir al desarrollo y cuidado de las ciudades, las comunidades y el medio ambiente en los que prestamos servicio.

VALORES

Orientación hacia el cliente: Concentramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, buscando soluciones que sean innovadoras y de calidad, que nos permitan superar sus expectativas, para que seamos referentes permanentes de modernidad y de acceso a una mejor calidad de vida.

Orientación a la rentabilidad: El desarrollo de nuestra actividad está orientado a alcanzar una rentabilidad sostenida y sustentable para nuestros accionistas.

Desarrollo de las personas: Promovemos el desarrollo personal y laboral de quienes trabajan en la empresa, mediante una constante capacitación, motivación y reconocimiento sobre la base del mérito y el compromiso.

Trabajo en equipo: Practicamos y promovemos el trabajo en equipo como una fuente de superación permanente, con un sentido constructivo, buscando siempre aprender y compartir lo aprendido.

Ética en el trabajo: Construimos relaciones de confianza reconocidas por su lealtad, respeto a las personas, franqueza y transparencia.

Integración con la comunidad: Somos una empresa comprometida con el proceso económico, social y cultural de las comunidades en donde nos desempeñamos, respetando las realidades locales y cuidando el medio ambiente.

Compromiso con la calidad y la seguridad: Nuestras actuaciones empresariales se orientan a prestar un servicio de excelencia operacional, con altos estándares de seguridad para sus clientes y trabajadores.

Avda. Los Leones

DIMENSIÓN ECONÓMICO/FINANCIERA

En términos económicos, 2004 fue un buen año para Chilectra. Los ingresos totales por las operaciones de la compañía en Chile, ascendieron a 867 millones de dólares, de los cuales un 94% corresponde a venta de energía eléctrica y el 6% restante, a la venta de otros productos y servicios relacionados con la energía eléctrica y el giro de la sociedad.

Las ventas de energía durante 2004 experimentaron un incremento del 7,6% respecto al año anterior, alcanzando los 11.317 GWh, aumento que se explica en el mayor crecimiento y dinamismo de la economía nacional.

Ventas Físicas de Electricidad (GWh)	% sobre ventas totales	2004	2003	% Variación
Residencial	27,4%	3.100	2.972	4,3%
Comercial	22,6%	2.557	2.321	10,2%
Industrial	26,1%	2.959	2.804	5,5%
Otros	23,9%	2.701	2.421	11,6%
Total	**100,0%**	**11.317**	**10.518**	**7,6%**

Resultado de lo anterior, al 31 de diciembre de 2004, la compañía obtuvo un EBITDA (resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones, intereses e impuestos, por sus siglas en inglés) de 204 millones de dólares , lo que significa un aumento del 5% con respecto a igual período de 2003.

Cifras Financieras
Tipo de cambio de cierre 2004

	2004	2003	% Variación
Ventas (millones de dólares)	867	798	9%
Activo Total (millones de dólares)	1.932	1.955	-1%
Pasivo Total (millones de dólares)	1.114	1.161	-4%
EBITDA (millones de dólares)	204	195	5%
Razón Pasivo sobre Patrimonio (veces)	1,36	1,48	-8%
Cobertura Gastos Financieros (veces)	3,19	2,12	50%

En la siguiente tabla se muestra la distribución entre los proveedores de capital de la compañía. Los datos incluyen todo tipo de deudas y préstamos de corto y largo plazo[1].

Pasivos (en millones de dólares)
Tipo de cambio de cierre 2004

	2004	2003	% Variación
Pasivo circulante	137	278	-51%
Pasivos a largo plazo	977	883	11%
Total	**1.114**	**1.161**	**-4%**

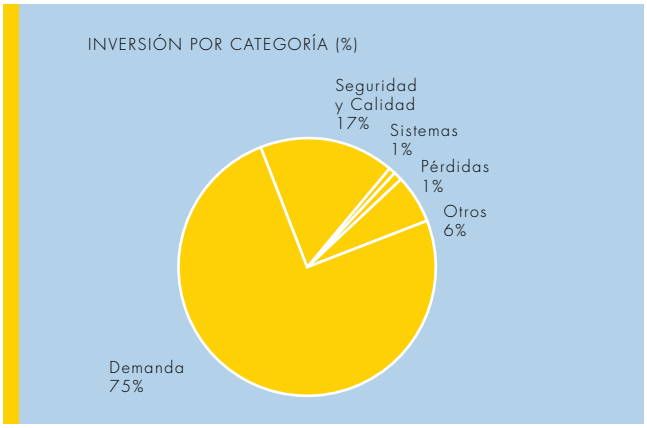
[1] Se sugiere la lectura de la Memoria Anual 2004 para ampliar el conocimiento del desempeño económico de la compañía.

Santiago Centro

INVERSIONES

Chilectra ejecutó en 2004 un completo plan de inversiones que involucró recursos por 59 millones de dólares, destinados principalmente a satisfacer la demanda en su zona de concesión y mejorar la calidad de servicio para sus clientes.

Estos esfuerzos de inversión y la permanente preocupación de la compañía por mejorar la calidad de distribución eléctrica a sus clientes, permitieron a Chilectra durante 2004 mejorar una vez más sus índices de continuidad de suministro en zonas urbanas y rurales en términos de frecuencia y tiempo de interrupción, cumpliendo de esta manera los índices exigidos por la autoridad.



UTILIDADES

Las eficiencias alcanzadas por la compañía, los aumentos en las ventas de energía y el compromiso demostrado por trabajadores y colaboradores, posibilitaron a la empresa cerrar el 2004 con una utilidad neta de 139 millones de dólares, superior en 47% respecto de 2003.

De acuerdo a la Política de Dividendos aprobada por el directorio de Chilectra, la compañía al 31 de diciembre de 2004 ha pagado 61,5 pesos por acción como dividendos a los 5.848 accionistas de la compañía, cifra que es superior en 76% a la de 2003.

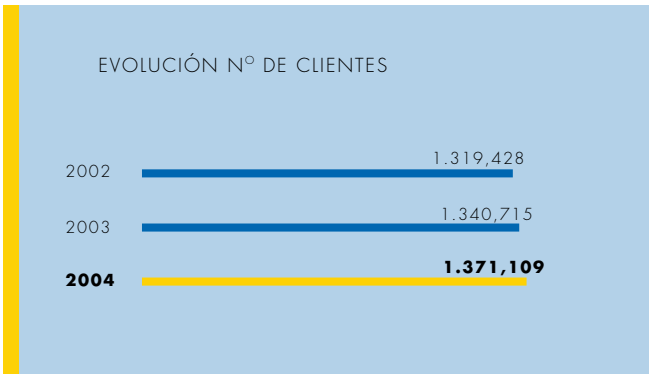
PRINCIPALES MERCADOS

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile, en términos de venta facturada. El mercado de energía distribuida de la compañía representa un 44,4% del total del mercado chileno[2].

Su área de concesión es de 2.118 Km^2, que abarca 33 comunas de la Región Metropolitana, incluyendo las concesiones de Empresa Eléctrica de Colina Ltda y Luz Andes Ltda.

La facturación de energía a estos clientes es mensual, permitiendo que el volumen de ventas sea constante y correlacionado con la actividad económica.

Al 31 de diciembre de 2004 los clientes de la empresa sumaron 1.371.109, un 2,3% más que en 2003. Esto en la práctica significa que aproximadamente 5 millones de personas son usuarias de la energía eléctrica suministrada por Chilectra.



Además del mercado local, Chilectra está presente, a través de sus filiales, en otros mercados de la región, con concesiones de distribución eléctrica en la zona sur de la ciudad de Buenos Aires, Argentina, con Edesur S.A.; en la zona norte de la ciudad de Lima, Perú, mediante Edelnor S.A.; en el Estado de Río de Janeiro, Brasil, a través de Cerj (Ampla); en la ciudad de Bogotá, Colombia, mediante Codensa S.A E.S.P. y en el Estado de Ceará, Brasil, con Coelce.

REMUNERACIONES

Durante 2004, Chilectra pagó a sus 692 trabajadores (674 de Chilectra y los restantes de Empresa Eléctrica de Colina y Luz Andes Ltda.) la suma de 41 millones de dólares, por concepto de remuneraciones, asignaciones, bonos, incentivos, seguridad social, seguros de vida, indemnizaciones, y otros.

SUBSIDIOS Y DONACIONES

La compañía no recibe subsidios de ningún tipo. En cuanto a aportes acogidos a leyes de donaciones, la compañía destinó en 2004, 140 mil dólares a diferentes actividades realizadas por organismos e instituciones de su área de concesión.

[2] Fuente: Comisión Nacional de Energia. Estadísticas Sector Eléctrico 2002.

Final 3ª Copa Chilectra

DIMENSIÓN SOCIAL

CHILECTRA Y SUS TRABAJADORES

El equipo que conforma Chilectra está constituido por una planilla total de 674 colaboradores internos, entre los que figuran ejecutivos, técnicos, profesionales y administrativos.

A cada uno de ellos, la compañía otorga prestaciones sociales no exigidas por la ley, tales como:

Seguros: La empresa otorga a todos sus trabajadores afiliados al Convenio Colectivo suscrito con la Isapre, varios seguros de forma gratuita. Entre ellos se encuentran el seguro complementario, de enfermedades catastróficas y seguro de vida ya sea por muerte natural o accidental.

Asignación de Natalidad y Matrimonio: Beneficio consistente en ayuda económica por el nacimiento de un hijo o por la obtención, mediante resolución judicial, del cuidado personal de un menor en adopción. Asimismo, esta ayuda se entrega a todos los trabajadores que contraigan matrimonio.

Ayuda Habitacional: Con motivo de incentivar a los trabajadores a que sean propietarios de una vivienda, nueva o usada, la empresa ayuda económicamente por una sola vez, siempre que éste no sea propietario de otro bien raíz.

Ayuda escolar: Se entrega una ayuda escolar consistente en dinero, por una sola vez al año con el objetivo de financiar algunos de los gastos que involucra el matricular a los hijos de los trabajadores que cursan la enseñanza prebásica, básica y/o media.

Becas de estudio: Con el fin de financiar algunos de los gastos que involucra el matricular a los hijos en estudios superiores, la empresa entrega una beca de estudio consistente en un monto en dinero, otorgado por una sola vez al año. Se extiende para alumnos de escuelas industriales y a los hijos Carga Duplo (con incapacidad física o mental).

Aguinaldos y Bono de Vacaciones: La empresa da a todos sus trabajadores sujetos a convenios colectivos, aguinaldos de Fiestas Patrias y Navidad, así como un Bono de Vacaciones.

Capitalización Complementaria: Chilectra ofrece acceder al Programa de Incentivo de Jubilación anticipada a los 58 años para hombres y 53 para mujeres, beneficio que consiste en el aporte de

la empresa en la cuenta individual de la Administradora de Fondo de Pensiones del trabajador, una parte de los fondos requeridos a efecto de cumplir el requisito legal de jubilación anticipada.

Campamentos de Invierno y Verano: La empresa tiene implementado un programa recreacional y cultural que se desarrolla en las temporadas de invierno y verano, dirigido a los hijos de los trabajadores.

Tarifa Eléctrica: Se pone a disposición de cada trabajador de un valor anual, sobre el cual se cargan sus consumos eléctricos.

Préstamos de Bienestar: La empresa ofrece préstamos a los trabajadores, orientados a resolver sus necesidades económicas.

Plantilla Chilectra a diciembre 2004

Estamento	Contratos Indefinidos	Contratos Plazo Fijo	Jornada Completa	Jornada Media	Jornada Libre
Ejecutivos	27	0	0	0	27
Profesionales	303	1	214	0	90
Tecnicos	149	0	147	0	2
Administrativos	194	0	190	0	4
Subtotal	**673**	**1**	**551**	**0**	**123**
Total Plantilla	**674**				

Relaciones con los trabajadores

Las relaciones laborales empresa/trabajadores, se manifiestan a través de las Organizaciones Sindicales y Comités Paritarios, que velan por el fiel cumplimiento de las disposiciones de seguridad e higiene definidas al interior de la compañía.

Chilectra cuenta con el 67,7% de sus colaboradores afiliados a organizaciones sindicales. Periódicamente se realizan reuniones con los Sindicatos donde se tratan temas cotidianos referidos específicamente a los convenios colectivos correspondientes y se llevan a cabo proyectos que van en beneficio directo para los trabajadores, tales como: Preparación de los hijos en un Instituto Preuniversitario, Premio a la Excelencia Académica de los trabajadores estudiantes y la capacitación para las cónyuges de los trabajadores en oficios.

Durante 2004, se llevaron a cabo las Negociaciones Colectivas, cuyo proceso culminó con la firma de los convenios colectivos el 15 de diciembre.

Organizaciones Sindicales

Agrupacion	N° de Afiliados	% de la Plantilla	Características de los Afiliados
Sindicato N° 1	24	3,6%	Mayoritariamente personal de terreno (Técnicos)
Sindicato N° 2	123	18,2%	Técnicos y administrativos
Sindicato N° 5	117	17,4%	Principalmente administrativos
Sindicato N° 6	76	11,3%	Administrativos y secretarias de mayor responsabilidad
Sindicato Profesionales	116	17,2%	Principalmente ingenieros de ejecución
Total	**456**	**67,7%**	

Los convenios colectivos que estarán vigentes los próximos cuatro años, esto es hasta el 31 de diciembre de 2008, se cristalizaron en el marco de un proceso no regulado, es decir, con antelación a los plazos legales, lo cual fue posible gracias a la confianza y a las buenas relaciones laborales imperantes.

Por otra parte, la compañía ha fortalecido el rol que cumplen los comités paritarios de Higiene y Seguridad, reconociéndolos como colaboradores válidos en los temas de seguridad, colocando a su disposición los recursos necesarios que le permitan una eficaz gestión. Asimismo y con el propósito de compartir experiencias, la empresa ha promovido encuentros de estos comités, permitiendo adoptar las mejores prácticas, como por ejemplo, los talleres de estrés y el mayor involucramiento de los gestores de personas respecto a los temas de seguridad e higiene de los colaboradores.

Salud y Seguridad

El tema de la seguridad dentro de la empresa está normado según lo establecido en la ley vigente. En efecto, conforme al artículo N° 67 de la Ley N° 16.744 y al Decreto Supremo N° 40, sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, las empresas están obligadas a mantener al día los reglamentos internos de higiene y seguridad en el trabajo y los trabajadores a cumplir con las exigencias que dichos reglamentos les impongan.

Las disposiciones que contiene el reglamento han sido establecidas con el fin de prevenir los riesgos de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales, que pudieran afectar a los trabajadores y contribuir a aumentar la seguridad en la empresa. Los objetivos fundamentales de éste son, entre otros:

- Hacer participar a todos los trabajadores en las distintas acciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, instrucciones, normas y reglamentos, entre otros.
- Fijar atribuciones y responsabilidades, tanto de los supervisores, trabajadores y Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.

En cuanto a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, sus funciones son:

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
- Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, de las medidas de Prevención, Higiene y Seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales.
- Cumplir las demás funciones o misiones, que le encomiende el organismo administrador.
- Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores.

Ausentismo

Año	Enfermedades N° de Días	Licencias Maternales N° de Días	Total Días	Plantilla Promedio	Días Per Cápita
2003	2.183,0	282,0	2.465,0	709,0	3,5
2004	1.888,0	284,0	2.172,0	689,7	3,1

En el ámbito de la Salud Ocupacional, la empresa desarrolló en 2004 actividades que van en directa relación a la salud física y mental de los trabajadores. Es así como se desarrolló el taller "Técnicas Prácticas para el Manejo del Estrés" con la participación de 91 trabajadores escogidos entre las áreas expuestas a una presión determinada de trabajo. Dada la experiencia, se ha preparado un taller complementario denominado "Habilidades Cognitivas de Afrontamiento del Estrés" que se dictará durante 2005.

Del mismo modo, la empresa continuó impulsando los programas de ejercicios compensatorios en los puestos de trabajo, así como también el desarrollo de cursos de ejercicios físicos para los grupos de alto riesgo expuestos a problemas cardiacos, de obesidad y otros diagnósticos.

El tema de la seguridad es una prioridad al interior de la organización, de hecho, la compañía trabaja constantemente por perfeccionar a sus equipos y hacer cumplir las normas para la prevención de riesgos laborales. Sin embargo, durante 2004 debimos lamentar la muerte de uno de nuestros colaboradores externos, causando gran conmoción en la empresa, cuya meta para 2005 es reducir la accidentabilidad laboral grave.

Accidentes

Personal Propio	Accidentes	Días Pérdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia(*)	Ind. Gravedad (**)
2003	10	114	1.661.712	0	6,0	68,6
2004	5	116	1.563.907	0	3,2	74,2

Personal Contratista	Accidentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia(*)	Ind. Gravedad (**)
2003	196	8.600	3.977.507	1	49,3	2.162,2
2004	260	8.713	5.461.009	1	47,6	1.595,5

(*) Indice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000
(**) Indice de Gravedad: Días/HH*1.000.000

Personal colaborador

Chilectra protege también a sus colaboradores externos. Por esta razón, la empresa tiene especial cuidado con los 3.252 trabajadores que realizan diversas tareas de operación, mantención, reparación del sistema eléctrico así como de apoyo comercial y administrativo, cuya fuerza de trabajo es fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue la compañía.

En este ámbito, la empresa ha desarrollado el Programa de Control de Pérdidas Accidentales para las empresas colaboradoras con el objetivo de lograr un trabajo de cada vez mejor calidad. Se realizaron doce auditorías en 2004, a través de las cuales se determinó el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos a principios de año. En general, los distintos elementos que componen el programa fueron desarrollados según lo establecido y se lograron detectar puntos de mejora para 2005.

Del mismo modo, con el objetivo de conocer el trabajo interno efectuado al interior de las empresas colaboradoras respecto al tema de seguridad e higiene, se realizó en octubre el primer Encuentro de Comités Paritarios de las empresas colaboradoras de Chilectra. El objetivo de la actividad fue crear instancias de desarrollo en el accionar de dichas organizaciones, a través del aporte de conocimientos y experiencias de los integrantes de los diferentes comités.

Premios a la Excelencia Académica 2004

Formación y Educación

Como política de empresa, Chilectra realiza procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados. Basándose en las políticas corporativas de Recursos Humanos, la compañía impulsa que todos los procesos que se emprenden dentro de la compañía brinden transparencia, equidad y oportunidades, asegurando un ambiente grato que estimule la innovación, la creatividad, el compromiso y el trabajo en equipo.

El objetivo es disponer de un grupo humano con perspectivas de crecimiento y desarrollo, que se sienta orgulloso de pertenecer a la empresa y partícipe activamente para alcanzar y mantener una posición de liderazgo en el mercado nacional e internacional.

Con estos propósitos, la empresa está orientada a buscar personas que compartan y promuevan los valores de Chilectra, que sean capaces de generar lenguajes, acciones y actitudes comunes dentro de sus equipos de trabajo.

La renovación de personal está orientada a la potenciación de perfiles competenciales que aseguren el cambio cultural que determinan al respecto, las necesidades de gestión y evolución de la empresa. Para ello la compañía se compromete a:

- Atender las necesidades de renovación de plantilla, definiendo y desarrollando criterios homogéneos y profesionales.

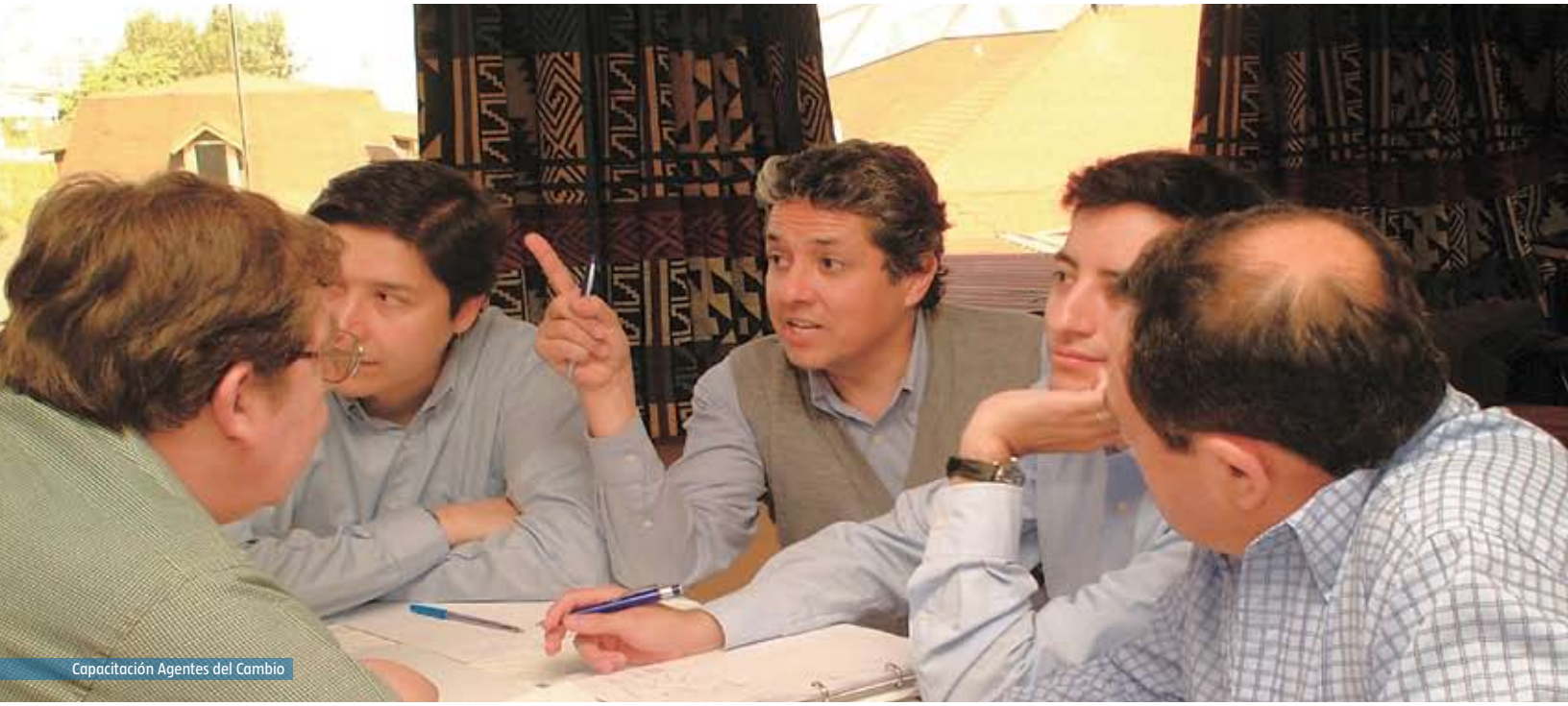
- Incorporar nuevos perfiles, asegurando que respondan a las competencias genéricas de la empresa y a los requerimientos explícitos del grupo.

- Optimizar los recursos en el negocio actual, gestionando políticas de reubicación y desarrollo profesional.

Es importante destacar que la prioridad en el tema selección la tiene el reclutamiento interno, ya sea para cubrir una vacante de directivo, profesional, técnico o administrativo, de modo de brindar igualdad de oportunidades y opciones concretas de movilidad y desarrollo profesional al personal de la empresa.

Un equipo en constante perfeccionamiento

La empresa considera la formación como una herramienta estratégica que debe estar siempre orientada a la consolidación de los valores que queremos implantar, al logro de los objetivos estratégicos de la empresa y del negocio y el impulso a la empleabilidad del personal y su desarrollo.



Capacitación Agentes del Cambio

La formación debe facilitar el desarrollo personal y profesional de las personas, creando actividades orientadas a mantener y mejorar sus conocimientos y habilidades, mediante la provisión de nuevas competencias que permitan mejorar y actualizar su desempeño.

Durante 2004, la empresa implementó un plan exhaustivo de intervenciones destinado a desarrollar competencias relevantes asociadas a gestión del cambio, programa que involucró alrededor de 200 personas, incluyendo ejecutivos, jefaturas y profesionales.

Asimismo, se trabajó en potenciar las competencias de liderazgo; orientación a resultados; orientación al cliente; trabajo en equipo; excelencia profesional; innovación y creatividad. Este plan demandó un total cercano a las 9.000 horas hombre a lo largo del año para todos los involucrados.

Esta línea de trabajo en capacitación, incluyó también módulos especiales para el resto del personal (unos 450 empleados), cuyo objetivo fue desarrollar las habilidades y conocimientos de las personas, necesarios para mejorar su gestión y contribuir a la optimización de los procesos y resultados en sus equipos de trabajo, actuando de acuerdo al perfil estipulado por los objetivos estratégicos de Chilectra.

Su enfoque estuvo centrado en la orientación al cliente y al trabajo en equipo y su desarrollo ocupó cerca de las 7.000 horas hombre para el total de los participantes.

Además, se desarrolló un programa de divulgación del negocio, que significó un total de cinco charlas para todo el personal de la empresa, en las cuales, los ejecutivos a cargo de las distintas unidades, expusieron la forma en que sus respectivas áreas actuaban e interactuaban para conformar una gran unidad de negocios.

Asimismo, durante 2004 se trabajó en fomentar el análisis sobre las tendencias del negocio, con charlas de expositores externos para

Capacitación

Promedio Horas Capacitadas por Trabajador	Ejecutivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos
2003	11,2	63,8	62,0	52,9
2004	8,4	110,3	46,6	51,9

Año	Total Hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (Hrs Cap/ HH)
2003	42.519	1.661.712	2,6%
2004	50.751	1.563.907	3,2%

el personal interesado, tanto para Chilectra como para las empresas relacionadas.

Diversidad y Oportunidad

La compañía retribuye el trabajo que las personas ejecutan sobre la base de dos principios rectores: equidad interna y competitividad externa. Estos preceptos se traducen en considerar, al momento de establecer la compensación fija y variable, la importancia relativa que la organización le atribuye al resultado esperado del trabajo individual en relación a los pares, superiores y subalternos, el aporte individual obtenido y la referencia que otorga el mercado que compite por los similares de recursos humanos.

Remuneración Fija: La empresa posee dos estructuras de remuneración fija, dependiendo de la naturaleza del trabajo realizado o de la relación contractual que vincule a las personas con la compañía. Aquellos trabajadores que negocian colectivamente son remunerados según una escala que establece los sueldos en función de categorías de cargos. El resto de los trabajadores, en cambio, negocian individualmente su remuneración.

En ambos casos, además del sueldo base, la empresa paga una gratificación y otras asignaciones según el cargo o la persona que lo ocupa.

Remuneración Variable: La empresa posee dos sistemas de remuneración variable, dependiendo de la naturaleza del trabajo realizado o de la relación contractual que vincule a las personas con la compañía.

Aquellos trabajadores que negocian colectivamente perciben un Bono de Productividad según el cumplimiento de objetivos empresa-gerencia y el resultado de su evaluación individual de competencias. Por su parte, los trabajadores que negocian individualmente perciben un Bono Metas según el cumplimiento de objetivos empresa-gerencia-individuo y el resultado de su evaluación de competencias.

En algunos casos, además del bono mencionado, la empresa paga un Bono de Participación que cada año determina discrecionalmente el directorio, en función del resultado operacional de la empresa.

CHILECTRA Y SUS CLIENTES

Chilectra concentra sus esfuerzos en la satisfacción de los clientes, buscando permanentemente soluciones que sean innovadoras y de calidad, que permitan ofrecerles la mejor propuesta de valor para atender sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

En este contexto durante 2004 se realizaron distintas acciones entre las que destacan:

Oficinas Comerciales

- Construcción de rampas o ascensores en todas las oficinas comerciales que no están a nivel del piso, para facilitar el acceso a clientes con silla de ruedas o con problemas de motricidad.
- Se eliminaron las alfombras dado que molestaban el desplazamiento de los clientes discapacitados, en especial de clientes en silla de ruedas.
- Habilitación de 3 teléfonos hipoacúsicos para dar atención comercial a personas sordas. Estos teléfonos funcionan con un visor el cual entrega la información a través de mensajes digitales.
- En todas las oficinas hay al menos un asistente comercial que sabe comunicarse a través del lenguaje de señas. Desde 2004, se vienen realizando en forma periódica capacitaciones en este lenguaje.
- Todas las oficinas tienen cajas preferenciales para atender a clientes con discapacidad.
- Envío de boletas y facturas en braille a clientes no videntes.
- Se agregaron cinco nuevos equipos de autoconsulta en distintas oficinas comerciales.
- La compañía desarrolló en 2004 el Manual de Lenguaje Corporativo, en donde se detalla la forma de atención al cliente, independientemente del canal utilizado.

Ascensor Oficina Comercial Matucana

Operaciones Comerciales

- Durante 2004, se realizó el Proyecto Gestión Morosidad "Legua Siglo XXI", cuyo objetivo fue dar facilidades de pago para regularizar clientes y reducir las altas tasas de morosidad presentadas en la comuna de San Joaquín. Como resultado de este plan, 191 clientes realizaron convenios, con una recuperación de deuda gestionada de 133 mil dólares.

- Se implementó en forma masiva el aviso de corte a través del teléfono. De 13.500 clientes gestionados en enero 2004, se llegó a 35.694 en diciembre 2004. Además, a los clientes sin teléfono se les comenzó a enviar cartas. Esto ha sido muy agradecido por los clientes dado que a veces y son cortados sólo por olvido de pagar oportunamente.

- Se ofrecieron convenios de pago con facilidades especiales a 7.000 clientes con problemas de pago, de diferentes comunas de Santiago.

- Comenzó un rediseño de los procesos de Corte y Reposición para disminuir el impacto de las acciones de corte sobre los clientes. Se están realizando proyectos de mediano plazo para mejorar el servicio como:

  - **Flexibilización de las acciones de corte:** Evitar el corte en clientes con buen comportamiento de pagos y ofrecer soluciones de pago prescindiendo del corte.

  - **Flexibilización de convenios de pago:** Se están evaluando nuevas facilidades de pago y, además, se está evaluando reducir la solicitud de antecedentes para hacer menos burocrático el proceso.

Los proyectos mencionados y todos los demás que están incluidos en el rediseño de Corte y Reposición tendrán su implementación a fines de este año y a comienzos del próximo.

Política de Indemnizaciones: En este sentido pueden distinguirse dos aspectos, los asociados a daño de artefactos y los asociados a otras causas.

La empresa reconoce que existen situaciones eventuales por las cuales la electricidad provoca daño en artefactos de clientes. Cuando del análisis del caso, se identifica que en este daño tuvo responsabilidad algún agente de la empresa, incluyendo al personal colaborador, se indemniza a los clientes perjudicados.

Esto se traduce en la práctica a que, luego del catastro de la zona afectada, se reparan los artefactos y, de no ser posible, se paga al cliente el monto equivalente a un equipo nuevo de características técnicas similares.

Oficina Comercial Mc Iver

En los últimos años, se ha mejorado el proceso de tal manera que el cliente puede disponer del pago de su indemnización en menos de un mes desde que formula el reclamo a la empresa. Además, se han ido incluyendo nuevos criterios de pago, respondiendo incluso en situaciones donde no es directa la responsabilidad de la empresa, como es el caso del robo de cables.

De la misma forma, en aquellos casos en que los clientes reclaman y se identifican situaciones fuera del procedimiento habitual de servicio, se ha dado inicio a una política de compensación por el perjuicio realizado, como cuando hay pérdida de alimentos refrigerados en extensos periodos sin suministro o cuando se realizan cortes equivocados a clientes con su facturación al día.

Compensaciones: En 2004, por efecto de pago de indemnizaciones a clientes, se totalizó un monto de 357 mil dólares, el que benefició a un total de 1.042 clientes. De este monto, aproximadamente el 90% va dirigido a indemnizar artefactos dañados.

Encuesta de calidad de servicio: Los resultados de las mediciones de calidad de servicio realizadas en 2004 reflejaron que la empresa mejoró en lo que respecta a la experiencia de servicio, alcanzando un 89,5% de excelencia, esto es calificación muy buena o excelente. Esto representa una mejoría de un punto respecto a la medición anterior.

Por otro lado, la percepción o imagen de servicio de una muestra representativa de la totalidad de los clientes y que no necesariamente han tenido un contacto reciente con la compañía, ha disminuido en comparación con evaluaciones anteriores. Esto plantea un desafío para toda la empresa para revertir esta tendencia.

Los servicios también fueron evaluados en esta encuesta. Oficinas Comerciales obtuvo la mejor evaluación con un 92% de excelencia y Fonoservicio fue el canal que mostró la mejor evolución respecto a la medición anterior, experimentando una mejora del 16%.

Chilectra continuará en 2005 con su compromiso de ofrecer la mejor atención, productos y servicios a sus clientes y para ello ha puesto en marcha diferentes iniciativas entre las que destaca el Proyecto de Innovación "Crea Chilectra". A lo largo de 2005 se trabajará intensamente en este proyecto basado en un sistema centrado en los procedimientos, recursos y prácticas de la compañía que permitan desarrollar ideas que generen nuevas ofertas de valor a los clientes.

Asimismo, durante 2005 se realizará el rediseño del Sitio Web de la compañía con el objetivo de ofrecer más información y servicios orientados al cliente.

Ballet Nacional del Estado de México

CHILECTRA Y LA COMUNIDAD

Chilectra es la principal empresa de distribución eléctrica de Chile. Como compañía cuyo negocio está íntimamente ligado a mejorar la calidad de vida de los habitantes donde entrega su servicio, la empresa no sólo se esfuerza día a día por entregar un servicio de calidad sino que además se plantea en la ciudad como un ciudadano corporativo, un vecino comprometido con el desarrollo de ella y sus habitantes.

Hoy la empresa está llevando este compromiso más allá. Chilectra cree que avanza en la dirección correcta, cumpliendo con la obligación de ser un factor que contribuya al pleno desarrollo de la Región Metropolitana y sus habitantes. El principal hito de actividades de acercamiento a la comunidad de Chilectra en 2004 fue la creación de la Fundación Chilectra Activa. El reconocimiento que obtuvo Chilectra en 2003, el Premio de Responsabilidad Social Empresarial de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), estimuló la creación de esta entidad, de manera de hacer más efectivo su aporte.

Las actividades de responsabilidad social de Chilectra estuvieron marcadas por la intención de hacer realidad la idea fuerza que nos motiva: que Chilectra activa aquellas iniciativas que son demandadas e impulsadas desde la sociedad, a través de instituciones que constituyen alianzas estratégicas con la compañía.

Así, en 2004, Chilectra desarrolló más de una decena de proyectos que involucraron a cerca de 20 instituciones, a más de 500 mil personas, de manera directa o indirecta, y que representaron aportes por 732 mil dólares.

Final 3ª Copa Chilectra

NUESTROS PRINCIPALES PROYECTOS

A través de la Fundación Chilectra Activa, la compañía espera aglutinar varios de los múltiples proyectos de Responsabilidad Social Corporativa que lleva a cabo. El eje de preocupación de esta institución será la educación, contribuyendo al perfeccionamiento de miles de chilenos en las áreas eléctricas, como una forma de darles nuevas herramientas tanto para su uso en el hogar, como de apoyo curricular para futuros trabajos.

Asimismo, Chilectra continuará con sus múltiples proyectos de apoyo a la comunidad, manteniendo alianzas con importantes instituciones que luchan día a día por el progreso, por la cultura, por la equidad, por la defensa del patrimonio histórico del país, por la no-discriminación y por la seguridad pública.

El programa de Responsabilidad Social Corporativa de Chilectra se desarrolla a través de tres ejes estratégicos: apoyo a la educación, la cultura y a la comunidad. En cada una de ellas realiza diversas acciones donde destacan, entre otras, el permanente aporte de la empresa a la prevención de drogas, prevención de accidentes con electricidad, el apoyo a la cultura, el rescate al patrimonio cultural y el desarrollo de proyectos urbanísticos que ayuden a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Región Metropolitana.

EDUCACIÓN

FUNDACIÓN CHILECTRA ACTIVA

Durante 2004 se constituyó uno de los proyectos emblemáticos de Chilectra Siglo XXI, la Fundación Chilectra Activa. Esta institución contribuirá en todos los niveles de la educación sobre materias referidas principalmente al uso seguro y eficiente de la electricidad, con especial énfasis en la enseñanza técnica y comunitaria. El objetivo es aportar de forma innovadora a la educación para crear conciencia en la comunidad, como ciudadano corporativo, acerca del importante rol que cumple la energía eléctrica en la modernización de la sociedad.

La iniciativa fue muy bien acogida entre los líderes de opinión tanto del mundo gubernamental, como del sector eléctrico, académico y empresarial. En 2004 Chilectra Activa creó un transporte especial para trasladar a niños de diversas comunas a la 24ª Feria Internacional del Libro de Santiago en la Estación Mapocho. Entre los primeros proyectos que la organización impulsará para 2005 se encuentran la creación de voluntarios por la educación, un premio a las mejores prácticas en la enseñanza de la electricidad y la creación de la Cátedra Chilectra para las instituciones de educación superior.

Campaña del Volantín 2004

Entrega Sellos Bicentenario

AUSPICIO DEL SELLO BICENTENARIO

La Fundación Chilectra Activa es auspiciador hasta 2010 del Sello Bicentenario, una distinción de carácter simbólico que se entrega por primera vez en el país a la sociedad civil y el sector privado. El premio busca destacar proyectos que contribuyan de manera notable a la construcción de la identidad nacional, así como al desarrollo de un Chile libre y democrático, diverso e integrado, socialmente equitativo y en armonía con el medio ambiente.

La escultura que materializa este Sello fue elegida recientemente por un jurado presidido por el ministro de Cultura, José Weinstein y del que formó parte Chilectra. Al concurso se presentaron diez esculturas, resultando ganador el escultor Iván Daiber, cuya obra será usada para premiar a aquellos proyectos culturales, científicos y productivos que simbolicen los 200 años de vida republicana. Los primeros premios fueron entregados en diciembre de 2004.

CAMPAÑA VOLANTÍN SEGURO 2004 "NO AL HILO CURADO"

Alrededor de 10 mil niños de diferentes cursos de enseñanza básica recibieron en sus colegios a una compañía de teatro encargada de transmitir los mejores consejos para divertirse jugando al volantín sin correr riesgos. A través de divertidos personajes, entre ellos 'Chispita', los niños recibieron información fundamental como no usar hilo curado, alejar el volantín de los cables eléctricos, elevarlo en las zonas seguras y no correr tras ellos en calles con tránsito vehicular.

La Campaña Volantín Seguro 2004, organizada por Chilectra en conjunto con Coaniquem, la Administración del Parque Metropolitano y la Subsecretaría de Educación, promovió la creación de un nuevo marco legal para prohibir el uso del hilo curado (hilo recubierto con un abrasivo como cristal, vidrio o polvo metálico) y la elevación de volantines en lugares no aptos. Fue así como varios diputados, encabezados por Felipe Salaberry, acordaron presentar un proyecto de ley para regular esta práctica.

Firma Convenio con Fundación Todo Chilenter

BOLETA DE CONSUMO CHILECTRA TAMBIÉN EDUCA

Este año miles de niños que cursaron sexto básico pudieron familiarizarse con conceptos del negocio de la distribución eléctrica y entender la información adjunta con la boleta de servicios de Chilectra, ya que este documento apareció como ejemplo en el texto escolar editado por Santillana.

PREMIO A LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Chilectra entregó el primer premio para el alumno ganador del Tercer Concurso Nacional de Emprendedores en Innovación Tecnológica que organiza el Departamento de Ingeniería Eléctrica de la Universidad de Santiago de Chile (USACH).

DONACIÓN DE COMPUTADORES

Chilectra y Synapsis firmaron un convenio de donación de computadores con la Fundación Todo Chilenter, que preside la Primera Dama, Luisa Durán. Ambas compañías se comprometieron a donar 80 computadores anualmente por un período de dos años.

CULTURA

ILUMINACIÓN DE IGLESIAS

En septiembre de 2004, Chilectra inauguró una nueva iluminación donada para el Santuario del Padre Hurtado, lugar que desde 1995 acoge a miles de peregrinos seguidores del Beato. La iniciativa se enmarca en el proyecto "Iluminando Iglesias al Sur del Mundo", programa de la Fundación Endesa en colaboración con las empresas que forman el Grupo en Chile –Enersis, Endesa Chile y Chilectra- y la Conferencia Episcopal.

Asimismo, la distribuidora Chilectra, en este proyecto para iluminar los monumentos religiosos más emblemáticos de Chile con el fin de destacar su valor arquitectónico, le otorgó una nueva iluminación ornamental en noviembre de 2004 a la histórica iglesia Santo Domingo. En el frontis y costado exterior oriente, Chilectra instaló un sistema de luces tendiente a resaltar la hermosa arquitectura de este templo.

Iglesia Santo Domingo

Inauguración Feria Internacional del Libro

DIFUSIÓN DEL ARCHIVO FOTOGRÁFICO

En marzo de 2004 "Luces de Modernidad", el archivo fotográfico de Chilectra que retrata la ciudad de Santiago de principios del siglo XX fue acogido por el Centro Cultural Antiguo Hospital San José, un espacio nuevo y distinto para la cultura. La exposición de fotografía itinerante en este centro cultural se llevó a cabo gracias al esfuerzo conjunto entre la Corporación Centro de Estudios para la Calidad de Vida, la Municipalidad de Independencia y Chilectra.

Asimismo, Chilectra donó en agosto de este año 500 de las más de 22 mil copias de imágenes del mismo archivo fotográfico "Luces de Modernidad" al Museo Histórico Nacional para su uso y conservación. Estas fotografías del archivo de Chilectra –cuya mayoría de los negativos son de vidrio- se guardaban celosamente en los estantes de la empresa y registran tanto el legado documental e histórico de la compañía eléctrica en sus primeros años, así como diversos lugares de Santiago del siglo XX.

FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE SANTIAGO

Por segundo año consecutivo, Chilectra auspició el evento cultural más importante de Chile, la 24ª Feria Internacional del Libro de Santiago que se llevó a cabo entre el 1 y el 14 de noviembre y que tuvo a México como país invitado de honor.

La Estación Mapocho, lugar de celebración del evento, acogió a connotados escritores nacionales e internacionales, como el mexicano Carlos Fuentes, el español Arturo Pérez Reverte y los chilenos Luis Sepúlveda, Roberto Ampuero, Gonzalo Rojas y Armando Uribe, entre otros. Asimismo, se realizaron numerosas actividades artístico-culturales, algunas de las cuales fueron organizadas por Chilectra en la plaza El Encuentro de la Estación Mapocho.

Chilectra auspició este año el Día de la Mujer, que permitió que más de 10 mil lectoras entraran gratis a la Feria.

El encuentro de los santiaguinos con los libros se convirtió, como lo decían sus afiches, en el encuentro cultural más importante de Chile, al convocar a 240 mil personas, un 20% más que el promedio histórico de asistentes.

Lanzamiento Concurso de Poesía en La Chascona

CHILECTRA IMPULSA LA POESÍA

Por segundo año consecutivo la empresa llevó a cabo el concurso de poesía "Chilectra, Ilumina tu Imaginación", pero esta vez con la participación de profesionales y amateurs. El éxito del concurso se vio reflejado en los poemas recibidos porque este año se evaluaron más de 13 mil obras, lo que triplicó el número de poemas recogidos en la primera versión. El certamen, que en esta oportunidad rindió honores a Pablo Neruda en su centenario, y que busca contribuir a reconocer, valorar y difundir la obra de poetas chilenos fue inaugurado en la casa del premio nobel denominada La Chascona, con la presencia de la Fundación Neruda.

Asimismo, Chilectra se sumó al proyecto ChilePoesía como auspiciador oficial para apoyar la difusión de la lírica a nivel nacional. La participación de Chilectra en esta iniciativa se enmarca en la permanente labor de apoyo cultural promovido por la compañía, y a su vez coincide con la celebración de los cien años desde el natalicio del premio nobel de literatura, Pablo Neruda. En este mismo camino de contribuir a la difusión de la poesía chilena, la empresa participó con su apoyo y auspicio en el proyecto Biblioteca Pública Pablo Neruda-Sendero de la Poesía en la comuna de Independencia.

COMUNIDAD

ILUMINACIÓN DE MULTICANCHAS

Durante 2004 se entregaron espacios iluminados en las comunas de Conchalí, Independencia, San Ramón, Lo Prado, San Joaquín y La Cisterna. Con estas, ya son 139 las multicanchas que han sido entregadas desde que se puso en marcha el proyecto con el objeto de colaborar en la creación de espacios donde los jóvenes puedan practicar deporte y mantenerse alejados de las drogas y el alcohol.

ACUERDO CON LA ASOCIACIÓN CHILENA DE MUNICIPALIDADES

El presidente de la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM), Pedro Sabat, y el gerente general de Chilectra, Rafael López Rueda, firmaron en mayo de 2004 un convenio de colaboración mutua, con el objetivo de contribuir a la seguridad ciudadana y al desarrollo urbano. Con la firma de este convenio se estableció una alianza público-privada en beneficio de la comunidad.

Este acuerdo combina los esfuerzos de ambas partes por concretar la realización de actividades en pos de mejorar la calidad de vida de la comunidad. Dentro de estos se contemplan ámbitos de responsabilidad social, tales como educación, cultura y seguridad ciudadana, aportando con la experiencia y liderazgos como ciudadanos corporativos en el entorno en que ambas organizaciones se desenvuelven.

Asimismo, Chilectra auspició el segundo congreso de municipalidades realizado en junio de 2004, dónde la compañía presentó los aportes de Chilectra a favor de la seguridad ciudadana.

Inauguración Multicancha en Huechuraba

3ª Copa Chilectra

COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN DE DROGAS

Chilectra desarrolló con éxito, en conjunto con el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes (Conace), un programa de formación de monitores para la prevención del consumo de alcohol y drogas con el objetivo de fortalecer el compromiso de la compañía con el bienestar de sus empleados y familias.

Para abordar la problemática de la droga, se construyó también un fuerte mensaje preventivo hacia los jóvenes mediante el trabajo sistemático en torno a la Copa Chilectra "Gánale a la Droga".

Sumando a los niños en esta iniciativa, Chilectra participó en la actividad que se llevó a cabo frente al Palacio de la Moneda organizada por Conace, en la que empleados, estudiantes, artistas, políticos y niños se reunieron a declarar que el problema de la droga debe ser enfrentado por la sociedad unida. La iniciativa fue respaldada por el Intendente de Santiago con una firma simbólica para apoyar a quienes participaron en todas las tareas que desarrollen en la prevención del consumo de drogas.

En tanto, Maipú se coronó campeón de la Copa Chilectra "Gánale a la Droga", el hito más relevante que desarrolla la compañía año a año –con el apoyo de Conace y la Fundación Iván Zamorano- para promover la prevención del consumo de estupefacientes y en el que este año participaron más de 5 mil niños de la Región Metropolitana. El estadio del Grupo de Enersis fue testigo en 2004 de la participación de más de 2 mil personas que asistieron a apoyar a los equipos de Maipú y Santiago, finalistas del campeonato.

También se desarrollaron actividades paralelamente al transcurso del campeonato de fútbol, como la visita de 40 niños de doce años, que participaban en el mismo, a la Ciudad Deportiva de Iván Zamorano. Asimismo, Chilectra fue auspiciador del torneo Fútbol Siete, que reúne fondos para Unicef y que se desarrolló en el Estadio Nacional .

BÚSQUEDA DE NIÑOS PÉRDIDOS

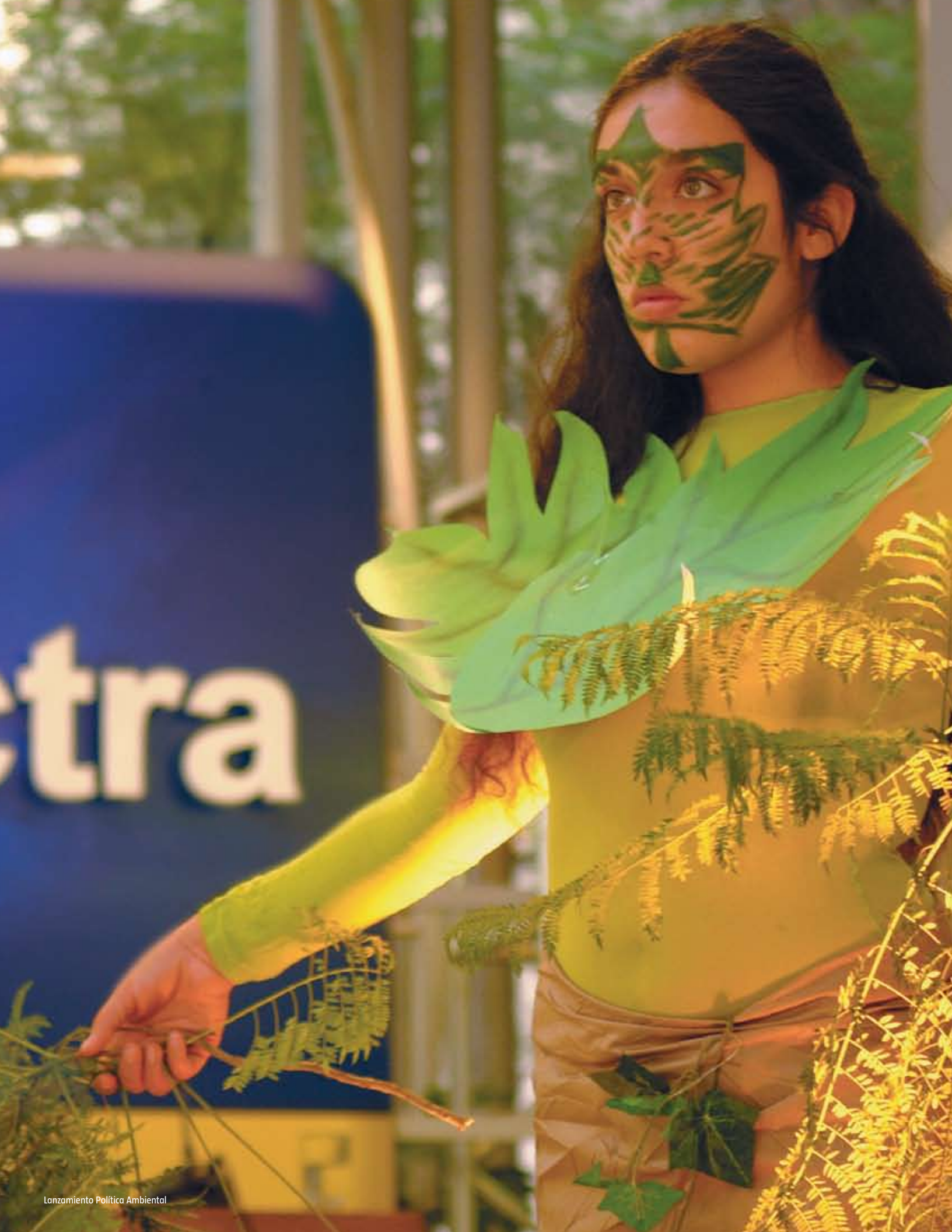
La compañía continuó en 2004 colaborando con la Policía de Investigaciones con el sistema de búsqueda de niños perdidos a través de las boletas de consumo.

Firma Convenio con FOAL

INTEGRACIÓN DE DISCAPACITADOS

Chilectra firmó un convenio de colaboración mutua con la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España) para América Latina (FOAL) a través del Programa Chile. Con esta alianza, la compañía se comprometió, entre otras cosas, a transcribir al sistema de lecto-escritura Braille la facturación mensual de todos los discapacitados visuales de la Región Metropolitana que lo soliciten, a proporcionar conexión eléctrica a los quioscos de la Cadena Q (operados por no videntes) mediante planes de pago con plazos especiales y a la integración laboral para los no videntes en eventuales puestos de trabajo de la compañía.

Actividad	Monto invertido (en dólares)	N° de Personas directamente beneficiadas	N° de personas indirectamente beneficiadas	Alianzas con otras Instituciones
Feria del Libro	319.740	220.000	100000	Cámara Chilena del Libro
Copa Chilectra "Ganále a la Droga"	144.862	5.000	10.000	Conace y Fundación Iván Zamorano
Campaña Volantín Seguro 2004	16.076	4500	10.000	Coaniquem, Parque Metropolitano y Subsecretaría de Educación
Auspicio Día Nacional de la Música	21.435	10.000	50.000	Ministerio de Cultura
Auspicio del Sello Bicentenario	14.290	100	2000	Comisión Bicentenario
Fundación Chilectra Activa	37.511			
Corporación Cultural Matucana Cien	14.290	3.000	10.000	Matucana 100
Iluminación Iglesia Santo Domingo	29.165	30.000		Fundación Endesa
Iluminación Santuario Padre Hurtado	29.165	30.000		Fundación Endesa
Corporación de Ayuda al Niño Quemado	8.931	1500		Coaniquem
"Concurso Nacional de Emprendedores"	1.822	200		Universidad de Santiago
"Cena Pan y Vino"	2.416	300	20.000	Fundación Hogar de Cristo
Auspicio Bienal de Arquitectura	3.573	500		Colegio de Arquitectos de Chile
Archivo Fotografico de Chilectra	2.190	500		Museo Histórico nacional
Iluminación de multicanchas	58.883	2.000	10.000	Municipalidades, Asociaciones de Vecinos
Auspicio 2°Congreso de Municipalidades	28.419	2000		Asociación Chilena de Municipalidades
Convenio Fundación FOAL		300		ONCE, FOAL
Total	**732.768**	**309.900**	**212.000**	



Lanzamiento Política Ambiental

DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTE

Consciente de la importancia que tiene la protección del medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales, Chilectra se ha comprometido a incorporar en todas sus actividades empresariales, las prácticas de responsabilidad social y ambiental, eficiencia energética y desarrollo sostenible.

En este sentido y con el objetivo de garantizar que se cumple con un sistema de gestión apropiado, la compañía comenzó en 2004 la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la Norma ISO 14.001, sistema que se está consolidando para obtener la certificación durante 2005.

Como parte de la implementación del SGA, la compañía definió su política ambiental, basada en los siguientes principios por los que la empresa se compromete a:

- Integrar la gestión ambiental y el concepto de desarrollo sustentable en la estrategia corporativa de la empresa, utilizando criterios ambientales documentados en los procesos de planificación, toma de decisiones y ejecución de trabajos.

- Utilizar racionalmente los recursos naturales y reducir la producción de residuos, emisiones, vertidos e impactos ambientales, mediante la aplicación de programas de mejora y estableciendo objetivos y metas, de manera que las instalaciones y actividades de Chilectra sean cada día más armoniosas con el medio ambiente.

- Mantener un control permanente del cumplimiento de las normas aplicables a nuestra actividad productiva, una revisión periódica del comportamiento ambiental y de la seguridad en todas las instalaciones de la compañía, comunicando los resultados obtenidos.

- Conservar el entorno natural de las instalaciones, mediante la adopción de medidas encaminadas a la protección del medio ambiente.

- Fomentar un mayor grado de sensibilización y conciencia para la protección ambiental del entorno, mediante la formación de personal propio y colaboradores, así como la cooperación con las autoridades, instituciones y asociaciones ciudadanas.

- Propiciar entre los colaboradores y proveedores, la implantación de políticas ambientales coherentes con los presentes principios.

- Promover el uso racional de energía entre los clientes y la comunidad en general.

Para hacer frente a este desafío, la empresa cuenta con diferentes prácticas que buscan minimizar posibles impactos ambientales, y al mismo tiempo promover un desarrollo armónico de la ciudad donde opera.

Pantallas Acústicas, Subestación Los Dominicos

Dentro de las principales iniciativas enfocadas a promover una mayor responsabilidad con el medio ambiente destacan:

Arborización de Subestaciones

El Plan Regulador Metropolitano de Santiago establece que todas las subestaciones construidas después de septiembre de 1994 deben considerar un perímetro de 20 metros de arborización alrededor de ellas.

Estos proyectos de arborización consideran la incorporación de vegetación que responda a los requerimientos técnicos y de seguridad de las subestaciones de poder, de manera de consolidar una pantalla visual que mejore estéticamente el lugar donde se encuentran las subestaciones.

Desde 2001 a la fecha Chilectra ha arborizado un total de 54.480 m^2 con especies nativas de la zona central. En 2004 se arborizaron 26.000 m^2 en dos subestaciones de poder.

Entre los proyectos futuros se considera la arborización de otras cuatro subestaciones, algunas de las cuales se encuentran a la fecha en pleno desarrollo del proyecto.

Asimismo, la compañía contempla la construcción de áreas verdes en las subestaciones y entre las iniciativas consideradas para 2005 se encuentra el mejoramiento de estas zonas en varias subestaciones.

Plan de manejo de reforestación

La ley 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente establece que cada vez que se construye una nueva instalación eléctrica – llámese línea de transmisión o subestación de poder- , debe presentarse una Declaración de Impacto Ambiental ante la autoridad correspondiente.

Esta declaración considera varios aspectos tales como especies arbóreas protegidas, caso en el que debe considerarse un Plan de Manejo de Corta y Reforestación que debe ser aprobado por la Corporación Nacional Forestal (CONAF).

Chilectra ha presentado y construido hasta la fecha dos planes de manejo, uno correspondiente a la Línea 110 kV, Tap Chacabuco con un área reforestada de 2,6 hectáreas, en que se plantaron 4.000 especies nativas. El otro caso es el de la línea 220 kV Polpaico –El Salto- con una superficie de 5,9 hectáreas en que se plantaron 1.083 especies nativas en la Reserva Ecológica Oasis la Campana, ubicada en la Quinta Región. En 2005, está contemplada la plantación de 3.500 plantas más en esta reserva.

Además, la compañía, previo a la realización de obras en las líneas de transmisión sobre 23 kV, presenta ante la autoridad una Declaración de Impacto Ambiental (DIA) para garantizar que las obras a realizar no tengan impactos mayores sobre el medio ambiente.

Mediciones de ruido en las subestaciones

Desde 2001, y de acuerdo al decreto supremo 146/97, que establece la norma de emisión de ruidos molestos generados por fuentes fijas, Chilectra realizó mediciones de ruido, diurnas y nocturnas, en todas sus subestaciones para asegurarse de cumplir con los requisitos legales.

La compañía realiza un constante monitoreo a las subestaciones de poder que se encuentran cerca de sectores residenciales y especialmente aquellas en las que se instalan nuevos transformadores. El objetivo es disminuir el nivel de ruido en el entorno de las subestaciones de alta tensión y lograr con ello el mejoramiento en la calidad de vida de los vecinos.

En las subestaciones en las que se han detectado ruidos sobre los valores máximos permisibles que establece la norma, se han instalado pantallas acústicas, lo que ha permitido disminuir los niveles de ruido bajo lo establecido en la normativa vigente. Estas pantallas consisten en paneles metálicos modulares de fácil remoción, formados por láminas metálicas y fibro cemento que contienen en su interior lana mineral, la cual tiene la característica de absorber el ruido.

En 2004 se desarrollaron proyectos de ingeniería acústica y se instalaron barreras para la mitigación de ruidos en dos subestaciones, en los que participaron empresas especializadas.

Mediciones de Campos Electromagnéticos

Chilectra efectúa permanentes monitoreos de los campos electromagnéticos y radiointerferencia a las subestaciones de poder y a las líneas de 100 y 220 kV.

Al no existir en estos momentos una norma nacional que regule los límites máximos permisibles de exposiciones a los campos electromagnéticos, estos resultados son comparados con normas de organismos internacionales, tales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Asociación Internacional contra Radiación (IRPA) y el Comité Internacional para las Radiaciones No-Ionizantes (INIRC).

Los resultados de las mediciones realizadas en Chilectra indican valores inferiores a los límites recomendados por estos organismos.

Como parte de esta iniciativa medioambiental, Chilectra participó en el Seminario Internacional 'Los Campos Electromagnéticos y la Salud', realizado en Asunción, Paraguay, por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), organismo integrado por Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

El seminario tuvo como objetivo principal crear el escenario adecuado para actualizar conocimientos y analizar e intercambiar opiniones y experiencias con relación a los posibles efectos de los campos electromagnéticos sobre la salud, con el fin de adoptar actitudes responsables y coherentes con los resultados de las investigaciones científicas.

Durante el encuentro, se analizaron los estudios de los posibles efectos biológicos de campos electromagnéticos de baja frecuencia (50-60 Hz, valor en que se sitúan las emisiones generadas por las distribuidoras latinoamericanas), realizados por la comunidad científica mundial, no encontrando un mecanismo biológico (relación causa – efecto) que pudiere explicar una hipótesis de daños sobre la salud.

Fosos recolectores de aceite

Chilectra consciente del daño que puede causar la contaminación ambiental, inició a partir de 1999 la construcción de fosos recolectores de aceites que evitan la contaminación de los suelos y de las napas subterráneas en caso de que se produzca una emergencia en el transformador de poder al derramarse parte de su contenido de aceite.

Hasta fines de 2003 se habían construido un total de 12 fosos en distintas subestaciones de poder y durante 2004 se construyeron cuatro fosos recolectores de aceite en las subestaciones Macul, Chacabuco, Lo Valledor y San Joaquín.

Manejo de residuos

Durante 2004 se dio inicio al proyecto "Colecta Selectiva de Residuos Sólidos en las instalaciones de Chilectra", que tuvo como objetivo sensibilizar a los empleados de la empresa sobre la necesidad de clasificar los desechos sólidos en contenedores especiales para reutilizar algunos y disponer adecuadamente de aquellos que son tóxicos o peligrosos.

Capacitación ISO 14.001

Los papeles son recolectados por una empresa de reciclaje para su reutilización, las pilas son recolectadas para ser trasladadas a plantas de tratamiento y disposición final de residuos tóxicos o peligrosos. Además la totalidad de los tóner y cartridges recolectados para su reutilización, irán en beneficio de la Corporación María Ayuda que trabaja con niñas en riesgo social del país que han sido víctimas de abuso, maltrato o abandono.

Asimismo, Chilectra se encuentra libre de PCB a raíz de un importante proyecto de inversión realizado en 1992 y 1999, cuando se efectuó el retiro y envío al Reino Unido y Holanda, respectivamente, de los equipos que contenían esta sustancia. La acción fue coordinada junto a la empresa Hidronor, que se encuentra acreditada ante la autoridad sanitaria para realizar esta gestión.

Capacitaciones

Como parte del Proyecto de Implantación del Sistema de Gestión Ambiental, Chilectra está llevando a cabo diversos proyectos y capacitaciones entre sus trabajadores y colaboradores.

El proyecto de colecta selectiva consideró un plan de trabajo para la implementación del proyecto, la capacitación del personal y la ayuda que los miembros de los comités paritarios pudiesen prestar en la definición de los lugares en que se ubicaron los contenedores en los centros de mantenimiento, oficinas comerciales y administrativas de la compañía.

Asimismo, se capacitó a los trabajadores y colaboradores de Chilectra en los aspectos correspondientes a la Guía Ambiental para Labores de Poda y Tala, con el objetivo de que los trabajadores tengan el control operacional y conozcan perfectamente los procedimientos, técnicas y normas de seguridad a la hora de ejecutar estas labores.

Horas de capacitación para la realización del SGA

N°	Tipo de Capacitación	N° de días realizada	Horas por día	Horas totales capacitación	N° Personas asistentes	Horas hombre de capacitación
1	Capacitación en Revisión de Documentos del SGA de Chilectra	1 día	8Hrs	8	25	200
2	Capacitación Labores de Poda y Tala	1 día	2Hrs	2	73	146
3	Capacitación Auditores Ambientales	3 días	8Hrs	24	32	768
4	Curso Capacitación ISO 14.001	1 días	2Hrs	2	670	1.340
5	Capacitación Colecta Selectiva	1 días	1Hr	1	45	45
6	Capacitación Evaluación de Aspectos e Impactos	1 día	8Hrs	8	17	136
	TOTAL	**8**	**29**	**45**	**862**	**2.635**

Soterramiento de Redes en Avda. Los Leones

Descontaminación visual

Entre los aspectos ambientales secundados por Chilectra se encuentra la descontaminación visual. En la década de los noventa, con el fin de mejorar la calidad del entorno y contribuir a un mayor desarrollo urbano, surgió la necesidad de realizar el soterramiento de redes aéreas en distintos puntos de Santiago.

Chilectra está apoyando el desarrollo de esta iniciativa ya que, además de generar un gran beneficio para los residentes de los sectores involucrados, dejando en cero el impacto visual generado por la redes aéreas, mejora sustancialmente la calidad del mobiliario urbano.

Las redes de distribución en media y baja tensión operada por la compañía en la Región Metropolitana, supera los 13.350 km, de los cuales el 85%, esto es 11.380 km corresponden a una red de tipo aérea y un 15% del total, alrededor de 2.000 km, son de tipo subterráneo.

La propuesta fue presentada públicamente y discutida en noviembre de 2004 en la XIV Bienal de Arquitectura. En ella se reconocieron los beneficios potenciales que significa para los habitantes y la ciudad de Santiago el desarrollo de esta iniciativa.

Importantes actores como el Colegio de Arquitectos de Chile, la Comisión Bicentenario y la propia Bienal se comprometieron a respaldar el proyecto y trabajar en conjunto para lograr un cambio en la regulación que permita cofinanciar y concretar un plan gradual acordado entre los distintos actores comunales para soterrar las redes aéreas.

En 2005, el compromiso de la compañía es que las buenas prácticas en temas medioambientales estén incorporadas en la gestión diaria de las operaciones que realizan los trabajadores y colaboradores de Chilectra.

GRUPO ENERSIS

tu energía

Santa Rosa 76, Santiago - Chile
Tel. (56 2) 675 2000 - Fax (56 2) 675 2999

www.chilectra.cl

CHILECTRA EN LA BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO
CHILECTRA

CHILECTRA EN LA BOLSA ELECTRÓNICA DE CHILE
CHILECTRA

CHILECTRA EN LA BOLSA DE VALORES DE VALPARAÍSO
CHILECTRA