

chilectra 05

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005



¡No eleves tu volantín cerca de los cables eléctricos!

¡Nunca uses hilo curado!

La autora del dibujo ganador del concurso organizado por Segurito y Chispita es:
Paula Abarca González
11 años
Sexto Año Básico
Liceo Experimental Artístico

SEGURITO www.segurito.cl

Chilectraactiva www.chilectraactiva.cl



chilectra

GRUPO ENERSIS

chilectra 05

CAPÍTULO		PÁGINA
	MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL DE CHILECTRA	2
01	PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	4
02	PERFIL Y ESTRUCTURA DE CHILECTRA	6
03	UN MODELO DE NEGOCIO COMPROMETIDO CON EL FUTURO	16
04	CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CHILECTRA	25
	Compromiso con la calidad del servicio	26
	Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad	34
	Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra	42
	Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético	53
	Compromiso con la protección del entorno	57
	Compromiso con la innovación	69
	Compromiso con el desarrollo de los entornos sociales	73
	ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE	80
	ANEXO II. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	86

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL DE CHILECTRA

Por segundo año consecutivo presentamos el Informe de Sostenibilidad de Chilectra, el cual ha sido elaborado según los criterios del Global Reporting Initiative (GRI). En este informe quedan detalladas todas las actuaciones desarrolladas por nuestra compañía en el marco del desarrollo sostenible.

En 2004 nos comprometimos pública e irreversiblemente con el desarrollo sostenible, al suscribir el Pacto Global de Naciones Unidas. Con esta decisión, nos obligamos a difundir, impulsar y practicar de manera proactiva determinados valores y a generar una profunda convicción en nuestra gente de que toda creación de valor debe respetar íntegramente los compromisos asociados con los equilibrios ambientales y la equidad social.

En esa misma perspectiva, hemos hecho nuestros los Siete Compromisos con que Endesa de España, nuestra matriz controladora, concreta el desarrollo sostenible en sus negocios alrededor del mundo. Los Siete Compromisos con el Desarrollo Sostenible han sido difundidos e implantados a través del programa corporativo Cuento Contigo. Con este programa dimos inicio formal al Programa Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (PEMADS) y al Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) en Chilectra y en todas las distribuidoras que opera Chilectra en la región.

Por otra parte, Chilectra certificó en 2005 su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) bajo la norma ISO 14001. Se trata de la primera distribuidora chilena de energía eléctrica que somete a consideración internacional su gestión ambiental. Más allá del natural orgullo que nos produce este reconocimiento, queremos destacar el esfuerzo, dedicación y rigurosidad de cada uno de los trabajadores de Chilectra en este proceso.

Hemos buscado con estas acciones hacer de la sostenibilidad una cultura al interior de nuestras compañías, de manera que cada negocio, cada inversión que se emprenda, tome en cuenta, desde el primer momento en que se conciben, los beneficios, costos y consecuencias económicas, ambientales y sociales.

En Chilectra creemos importante destacar que la equidad social, como práctica esencial del desarrollo sostenible, debe comenzar al interior de cada compañía, para desde allí, proyectarse a la comunidad. Es por eso que durante 2005 emprendimos un importante y perfectible esfuerzo por establecer parámetros objetivos para compensar a todos nuestros empleados sobre la base de la valoración de competencias para cada cargo, y por implantar programas de desarrollo profesional que permitieran a cada empleado enfrentar su futuro de manera responsable.

Comprendemos también, la importancia de nuestro compromiso y responsabilidad por responder con eficiencia a nuestros clientes en la prestación de un servicio de distribución eléctrica de primera calidad. Además de cumplir suficientemente los ratios técnicos requeridos, hemos creado canales para lograr una mayor cercanía con nuestros clientes, como es el Programa Mundo Activa, y desde el punto de vista institucional, con la creación del Consejo Consultivo de los Consumidores, instancia que nos permitirá mantener una comunicación fluida y transparente con diferentes organizaciones de consumidores.

En materia de nuestro compromiso con la sociedad, tenemos la satisfacción de compartir con ustedes la creación de la Fundación Chilectra Activa, institución dedicada a fomentar y respaldar diferentes programas que ligan educación y electricidad. Desde la Fundación, cuyo directorio reúne a destacadas personalidades del mundo público y privado, hemos comenzado a desarrollar significativos procesos de interacción entre la empresa y los programas educacionales, que permitirán compartir y entregar el conocimiento acumulado en nuestra compañía a las futuras generaciones.

Estas iniciativas tienen un soporte fundamental para proyectar hacia el futuro uno de nuestros grandes desafíos: la innovación. Emprendimos este año la instalación de un Sistema de Innovación, denominado CreaChilectra, que busca hacer permanente el proceso de búsqueda de nuevos negocios sustentables. Este mecanismo requiere para su éxito de una cultura innovadora al interior de la compañía, soportada en la creatividad y en la sistematicidad, bases del emprendimiento y del proceso permanente de modernización.

Sabemos que no obstante nuestros esfuerzos, aún nos queda mucho por hacer. Es por ello que para 2006 nos planteamos progresar y consolidar los programas que tenemos en marcha, así como nuevos desafíos. Entre ellos, queremos asumir un compromiso verificable con la eficiencia energética, materia central para el desarrollo sostenible de nuestro negocio.

Estamos construyendo un andamiaje sólido para la sostenibilidad de la compañía, instalada ya en una perspectiva de modernidad propia del Siglo XXI. Tenemos además, el particular estímulo de estar próximos al Bicentenario de nuestro país por lo cual queremos contribuir, desde nuestro ámbito de acción, al progreso de Chile y de la región. Creemos que ello será posible en buena parte, gracias a esta visión de sostenibilidad que reportamos en estas páginas.



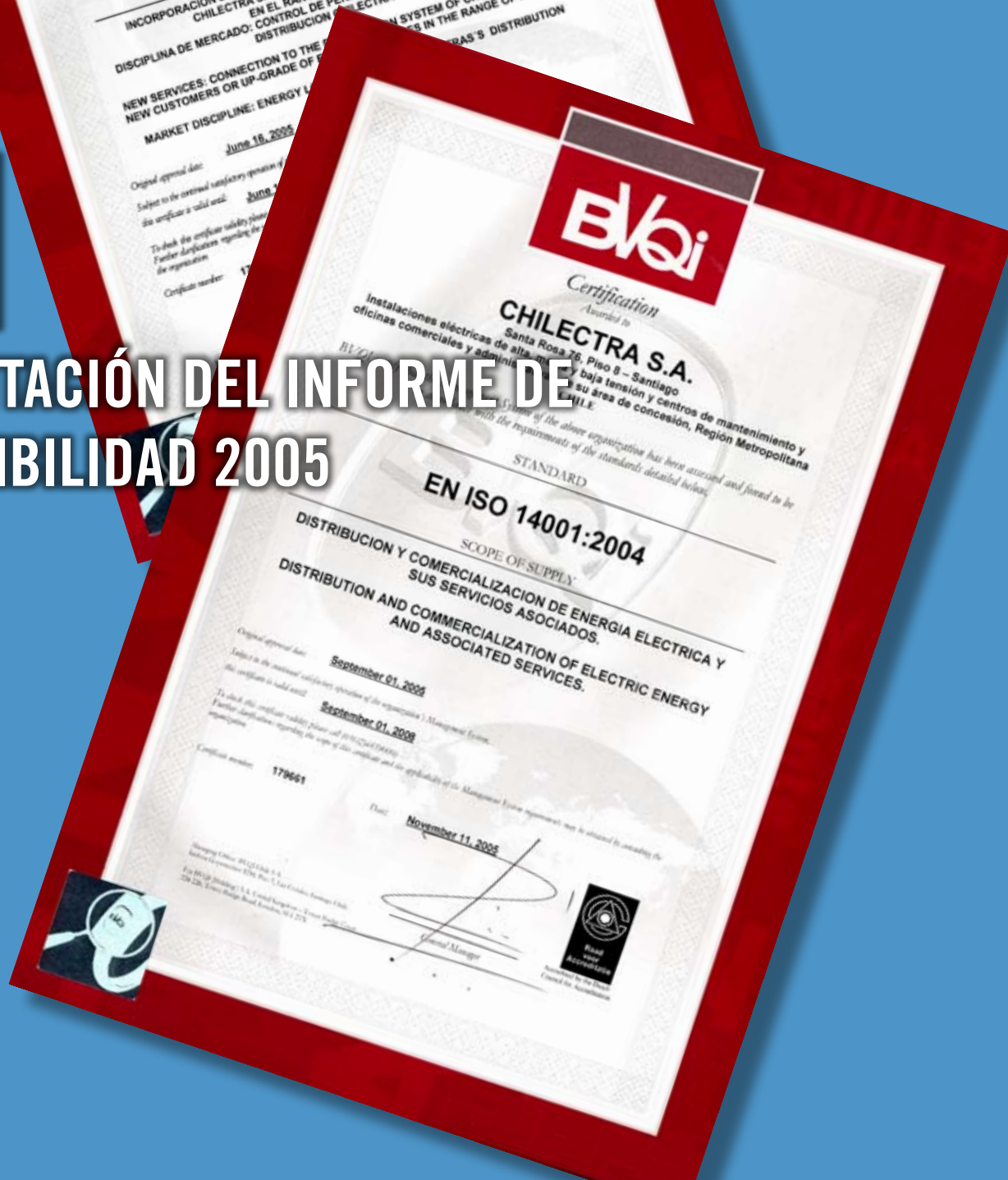
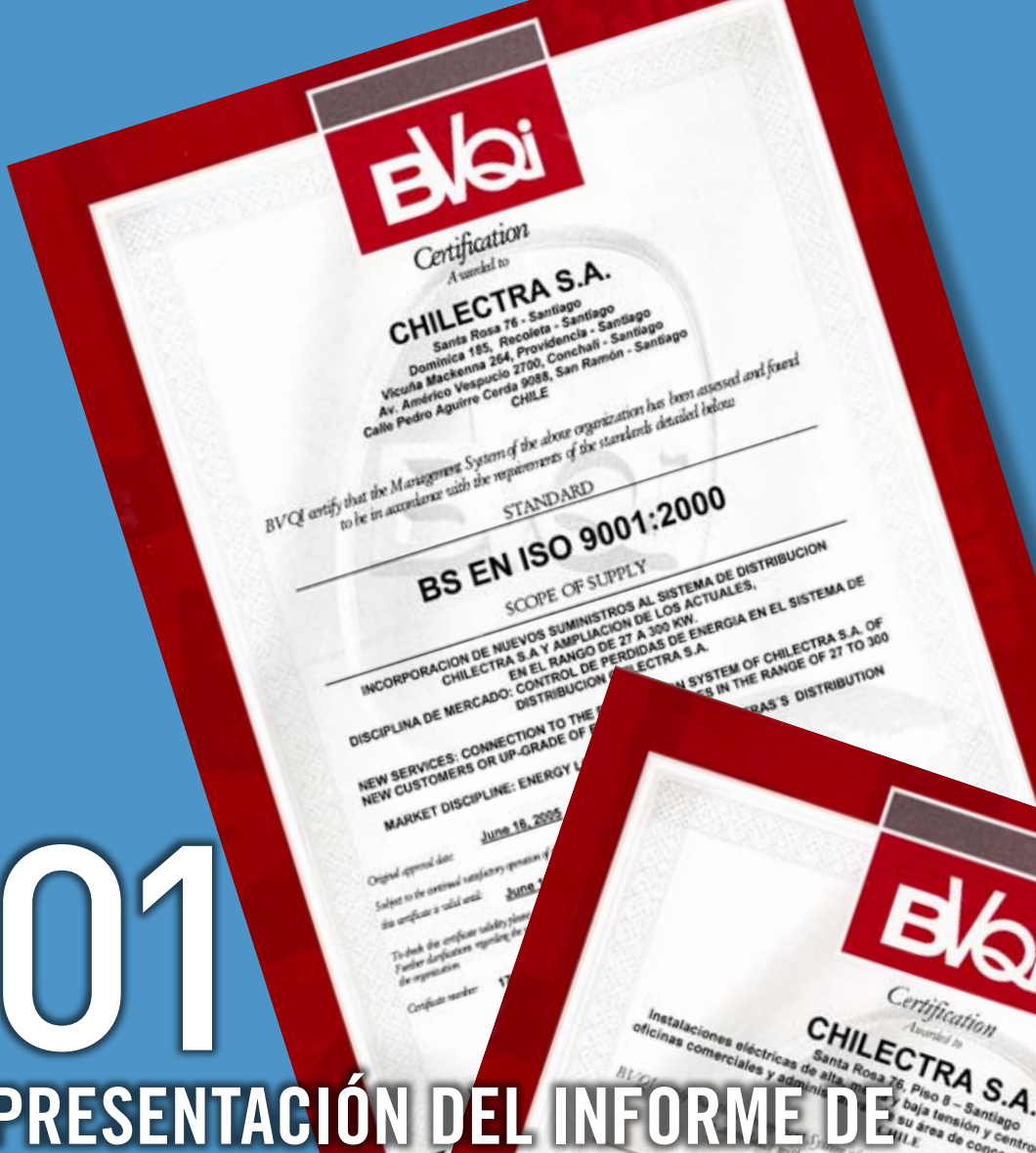
Jorge Rosenblut R.
PRESIDENTE



Rafael López R.
GERENTE GENERAL

01

PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005



Por segundo año consecutivo, Chilectra presenta su Informe de Sostenibilidad para dar cuenta en forma integrada de las principales actuaciones desarrolladas por la compañía durante 2005, en los ámbitos social, económico y ambiental.

Para la elaboración de este Informe, Chilectra aplicó las directrices establecidas en la versión 2002 del Global Reporting Initiative (GRI)¹, organismo internacional que establece las normas de publicación de estos informes para las empresas que desean hacer pública su gestión en aspectos ambientales, sociales y económicos de sus productos, servicios y otras actividades. También se ha incluido algunos indicadores de desempeño que están relacionados con el Pacto Mundial de Naciones Unidas². El Anexo I de este informe contiene un índice que detalla la ubicación de los contenidos respecto de los indicadores GRI y Pacto Mundial.

Chilectra ha elaborado este informe con la información proporcionada por las distintas áreas de la organización, las que reportaron al Área Calidad y Medio Ambiente, bajo la Gerencia Operaciones y Gestión del Mercado. Las distintas gerencias llevaron adelante procesos de revisión que, entre otros aspectos, procuraron garantizar la calidad y veracidad de la información.

El Informe incluye las actividades de Chilectra en su área de concesión, localizada en la Región Metropolitana de Chile.

Algunos de los hechos más relevantes que han caracterizado el desempeño de Chilectra en materia de desarrollo sostenible, a lo largo del ejercicio 2005, son los siguientes:

IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La adhesión de la compañía al Pacto Mundial de Naciones Unidas, el ajuste de sus prácticas empresariales a lo establecido en los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible (Política Corporativa de Sostenibilidad) y la creación del Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, son algunos de los factores que sustentan la implantación de esta estrategia.

CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD

Los esfuerzos llevados a cabo durante 2005, dieron lugar a la certificación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) implementado en Chilectra, siendo la primera empresa de distribución de energía eléctrica de Chile en lograr este hito. En junio de 2005, Chilectra logró certificar en conformidad a la norma ISO 9001:2000 los procesos correspondientes a los Nuevos Suministros y Disciplina de Mercado.

APOYO A COLABORADORES

Durante 2005 se realizaron todas las gestiones y apoyo por parte de Chilectra para que las empresas colaboradoras que desarrollan actividades críticas para el negocio, iniciaran el proceso de implantación de sistemas de gestión de calidad y, adicionalmente para algunos, sistemas integrados con medio ambiente.

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INNOVACIÓN

En el transcurso de 2005 se implementó un sistema de innovación denominado Crea Chilectra, cuyo objetivo está orientado a impulsar una cultura innovadora al interior de la compañía, que permita generar mayor crecimiento y rentabilidad a través de la creación de nuevos productos y servicios. En este sentido, se formó dentro de la compañía una red de 41 Líderes de Innovación y un Comité de Innovación.

COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS

En el marco del desafío que Chilectra se impuso de contar con un medio moderno, formal y reconocido que apoyara la comunicación con las partes interesadas, en el transcurso de 2005 se lanzaron las revistas "Hagamos Contacto" y "Cavé", para clientes masivos y grandes clientes respectivamente, y el boletín "Conectados", para los trabajadores de las empresas colaboradoras.

Este segundo Informe de Sostenibilidad que Chilectra edita voluntariamente, confirma su compromiso con el desarrollo sostenible empresarial, dando a conocer sus avances en la materia a todas las partes interesadas, con la convicción de que la transparencia y responsabilidad son ejes fundamentales de una compañía moderna como ésta.

¹ Ver www.globalreporting.org

² Ver www.pactomundial.org

A high-angle, nighttime photograph of Santiago, Chile. The city is densely packed with lights, creating a vast field of golden-yellow and white points of light. In the background, dark, silhouetted mountains rise against a twilight sky with soft orange and blue hues. A prominent starburst effect is visible in the upper center of the image, likely from a bright light source or a lens flare. The overall scene conveys a sense of a sprawling, illuminated urban landscape.

02

PERFIL Y ESTRUCTURA DE CHILECTRA

IDENTIFICACIÓN DE LAS SUBESTACIONES DE CHILECTRA

Subestación	Dirección	Superficie, m ²
Aeropuerto	Av. Armando Cortínez, S/N, Pudahuel.	204
Alonso de Córdova	Alonso de Córdova N° 5.210, Las Condes.	9.063
Altamirano	Eulogio Altamirano N° 26, Renca.	5.424
Andes	Valenzuela Puelma N° 9.099, La Reina.	19.600
Apoquindo	IV Centenario N° 101, Las Condes.	3.568
Batuco	Camino San José - Lo Pinto, Colina.	6.400
Brasil	Almirante Barroso N° 1.172, Santiago.	7.111
Buín	Camino Los Guindos/Los Tilos Pc 35-A, Buín.	60.050
Caleu	Hacienda Caleu, interior de Rungue, Til Til.	170
Carrascal	Lope de Ulloa s/n, Quinta Normal.	8.385
Cerro Navia-N° 2	Mapocho N° 6.801, Cerro Navia	2.601
Cisterna	Av. El Parrón N° 0643, La Cisterna.	7.550
Club Hípico	Club Hípico N° 1999, Santiago.	2.000
Colina	Carretera San Martín, Colina.	1.700
Curacaví	Ruta 68 km 41, Curacaví.	5.000
Chacabuco	San Ignacio N° 1050, Quilicura.	24.663
Chena	Camino a Lonquén esq. Av. Lo espejo, San Bernardo.	35.450
El Manzano	Ruta 5 norte km 35, Til Til.	40.000
El Salto	Media luna s/n esq. Av. Recoleta, Huechuraba.	50.000
Espejo-Panamericana	Av. Lo Espejo N° 03650, San Bernardo.	10.000
La Dehesa	Hacienda La Dehesa, Lo Barnechea.	14.787
La Pintana	Eyzaguirre N° 3.358, Puente Alto.	10.909
La Reina	Los Molineros N° 824, Peñalolén.	2.722
Lampa	Fundo La Vilana, Lampa.	23.521
Las Acacias	Las Acacias con Santa Bernardita, San Bernardo.	33.500
Lo Aguirre	Interior Fundo Lo Aguirre, s/n, Pudahuel.	2.500
Lo Boza	Camino Lo Boza N° 8471, Renca.	8.550
Lo Prado Enlace	Ruta 68 km 24, Pudahuel.	2.200
Lo Valledor	Agustín Riesco 4.020, Estación Central.	6.935
Lord Cochrane	Alonso Ovalle N° 1.393, Santiago.	2.621
Los Almendros	Fundo Sta. Rosa de Apoquindo, Las Condes.	30.282
Los Dominicos	Camino Otoñal N° 1.178, Las Condes.	5.990
Macul	San Luis de Macul N° 5.682, Peñalolén	5.250
Maipú	Camino a Melipilla N° 9.978, Maipú.	3.160
Malloco	Vicuña Mackenna N° 11, Peñaflor.	3.160
Ochagavía	Carlos Valdovinos N° 2.358, Pedro Aguirre Cerda.	20.015
Pajaritos	Alfonso Vial N° 920, Maipú.	8.733
Polpaico	Panamericana Norte, km 41, Til Til.	900
Pudahuel	Calle Tres de Julio s/n (Salvador Gutiérrez alt. 6951), Cerro Navia.	1.564
Quilicura	Panamericana Norte N° 5.899, Quilicura.	12.530
Recoleta	Av. Recoleta N° 4.421, Huechuraba.	4.875
Rungue	Camino Til Til, Til Til.	955
San Bernardo	Eyzaguirre s/n o Barrancón, San Bernardo.	10.011
San Cristóbal	Domínica N° 185, Recoleta.	4.023
San Enrique	Camino Farellones km 2, Las Condes.	450
San Joaquín	Carlos Valdovinos N° 201, San Joaquín.	14.376
San José	Las Rejas Norte N° 550, Lo Prado.	4.910
San Pablo	Av. Pudahuel oriente esq. Av. Río Viejo Sur, Pudahuel.	16.847
Santa Elena	Rodrigo de Araya N° 2.305, Macul.	5.830
Santa Marta	Av. Tres Poniente s/n esq. Jorge Guerra, Maipú.	13.408
Santa Raquel	Santa Raquel N° 10.223, La Florida.	8.188
Santa Rosa Sur	Av. Gabriela N° 1.550, Puente Alto.	6.160
Vitacura	Av. Andrés Bello N° 2.932, Las Condes.	7.064
SUPERFICIE TOTAL		595.865

OTROS NEGOCIOS

Chilectra ha desarrollado diversos productos y servicios orientados a generar nuevos ingresos para la compañía y entregar a sus clientes alternativas de soluciones integrales con valor agregado, otorgando financiamiento, respaldo de marca y servicios post venta. Estos servicios son:

Mundo Activa: Es un programa que ofrece convenios de descuento y beneficios en múltiples establecimientos comerciales y empresas de servicios y además, es una alternativa de financiamiento para adquirir una variada oferta de productos.

Tiene por característica principal el pago de las cuotas asociadas, al financiamiento de las compras, a través de la cuenta del suministro eléctrico de los clientes.



Full Electric: Este concepto se está implementando en los nuevos proyectos inmobiliarios ya que contribuye directamente a un uso eficiente de la energía sin generar procesos contaminantes al interior de los hogares. Consiste fundamentalmente en utilizar la electricidad como única fuente de energía al interior de las casas, en ese sentido el hogar "Full Electric" cubre todas las necesidades, tales como calefacción y climatización, equipamientos de cocina y agua caliente sanitaria, de una manera racional y económica, entregando así calidad de vida con soluciones modernas, limpias y seguras.



Gestión Energética: Agrupa aquellos productos que permiten gestionar las variables eléctricas de los clientes y que pueden permitir mejoras en sus costos operacionales, logrando realizar un uso eficiente de la energía. Aquí se encuentran productos como monitoreo de variables eléctricas, corrección de mal factor de potencia y reconversión energética, entre otros.

Suministro e instalación de equipos: Corresponde a aquellos productos que requieren de procesos de compra especiales y que el cliente tiene la opción de adquirir con Chilectra o en el mercado, tales como grupos electrógenos, transformadores, o celdas de medida. En esta línea de negocio, Chilectra provee también el servicio de instalación y post venta.

Proyectos eléctricos de media y baja tensión: Los proyectos eléctricos tienen origen en la multiplicidad de actividades que pueden desarrollarse al interior de las instalaciones del cliente, las

que pueden hacer surgir nuevos requerimientos de instalaciones. Chilectra busca en esta línea de negocios realizar levantamientos eléctricos, construcción de tableros generales, soterramiento de redes interiores, entre otros.

Climatización y calor: A través de este servicio Chilectra se adapta a los requerimientos de las empresas para mejorar procesos térmicos, entregar el confort necesario en sus oficinas y dar soluciones integrales a sus necesidades. La gama de productos de esta línea de negocios permite ofrecer servicios de agua caliente, climatización industrial o calefacción de recintos.

Mantenimiento: Los servicios de mantenimiento (preventivos y correctivos) apuntan a mantener las instalaciones y equipos en condiciones óptimas de funcionamiento. De esta forma se puede asegurar la calidad de los trabajos realizados por Chilectra y aprovechar la oportunidad de realizar negocios con clientes que hayan instalado equipos con otras empresas. En esta línea de negocios se agrupan los mantenimientos de transformador, termografías y podas de árboles, entre otros.

PROYECTOS DE MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

El sistema eléctrico de la compañía continuó su fortalecimiento con la incorporación en 2005 de nuevas obras de infraestructura y equipamiento. Las mayores inversiones fueron realizadas en obras de distribución.

Las principales iniciativas concretadas significaron incrementar la capacidad de transformación en subestaciones de poder en 200 MVA: 150 MVA para el sistema 110/12 kV que implicó la incorporación de 3 nuevos equipos en las subestaciones Alonso de Córdova, Recoleta y San Bernardo y 50 MVA en el sistema 110/23 kV en la subestación Chacabuco.

Por otro lado, en lo que respecta a redes de distribución primaria, se aumentó la capacidad instalada en 162 MVA.

Adicionalmente, la compañía inició las obras para la instalación del primer banco de condensadores en 110 kV en la subestación 220/110 kV Buin, cuyo objetivo fundamental es reducir el consumo de reactivos para el sistema.

A lo anterior se agrega el fortalecimiento del actual sistema de distribución que da suministro eléctrico al centro cívico de Santiago, área que concentra los principales organismos del Estado como es el caso de la Casa de Gobierno, Ministerios y Sistema Judicial, además de la Bolsa de Comercio y la casa matriz de los principales bancos del país.

IDENTIFICACIÓN DE NUESTROS CLIENTES Y PROVEEDORES

Al 31 de diciembre de 2005, el total de clientes de Chilectra en su área de concesión sumaba 1.404.224, lo que representa un incremento del 2,4% con respecto a igual período de 2004.

Los clientes de Chilectra se segmentan, de acuerdo a la capacidad de consumo, en grandes clientes y clientes masivos.

Los grandes clientes son aquellos cuya capacidad de consumo iguala o supera los 500 kW⁴, tales como industrias o empresas de servicios como multitiendas, clínicas y edificios corporativos, entre otros. Mientras que los clientes masivos son aquellos cuyo consumo es menor

a 500 kW y se componen mayoritariamente de clientes residenciales, y en una proporción menor, comerciales, industriales y otros.

Los clientes residenciales se distribuyen en las 33 comunas de la Región Metropolitana, clasificadas en los sectores norte, centro y sur. Desde un punto de vista geográfico, el 38% de los clientes residenciales se ubican en la zona sur de la zona de concesión, el 33% en la zona centro y el 29% restante en la zona norte. La comuna con la mayor cantidad de clientes residenciales corresponde a Maipú.

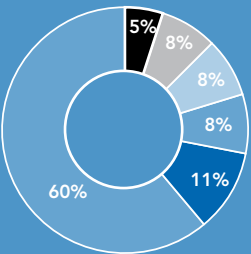
En la tabla a continuación se detalla la zonificación geográfica en términos de las comunas incluidas en la zona de concesión de Chilectra.

CLIENTES RESIDENCIALES

Sector	Comuna	Nº de Clientes	Porcentaje [%]
Norte	Cerro Navia, Colina, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, Lampa, Lo Prado, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca y Til Til.	356.101	29
Centro	La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Ñuñoa, Pedro A. Cerda, Providencia, Santiago y Vitacura.	414.176	33
Sur	Cerrillos, La Cisterna, La Florida, La Granja, Lo Espejo, Macul, Maipú, Peñalolén, San Joaquín, San Miguel y San Ramón.	466.874	38
TOTAL		1.237.151	100

COMUNAS CON MAYOR CANTIDAD DE CLIENTES

Ñuñoa	62.588	5%
Las Condes	94.963	8%
Santiago	96.520	8%
La Florida	97.811	8%
Maipú	133.562	11%
Resto	751.707	60%



Las ventas físicas de energía eléctrica durante 2005 mostraron un crecimiento de un 4,72% respecto a 2004, situándose en 11.851 GWh.



⁴ Definición acuñada desde septiembre de 2005.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES



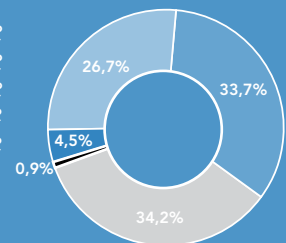
VENTAS FÍSICAS DE ENERGÍA (GWh)



Las compras de energía que Chilectra concretó durante 2005 para cumplir con el suministro de sus clientes fue de 12.358 GWh. El desglose físico de la compra de energía por proveedor fue el siguiente:

COMPRA DE ENERGÍA POR PROVEEDOR

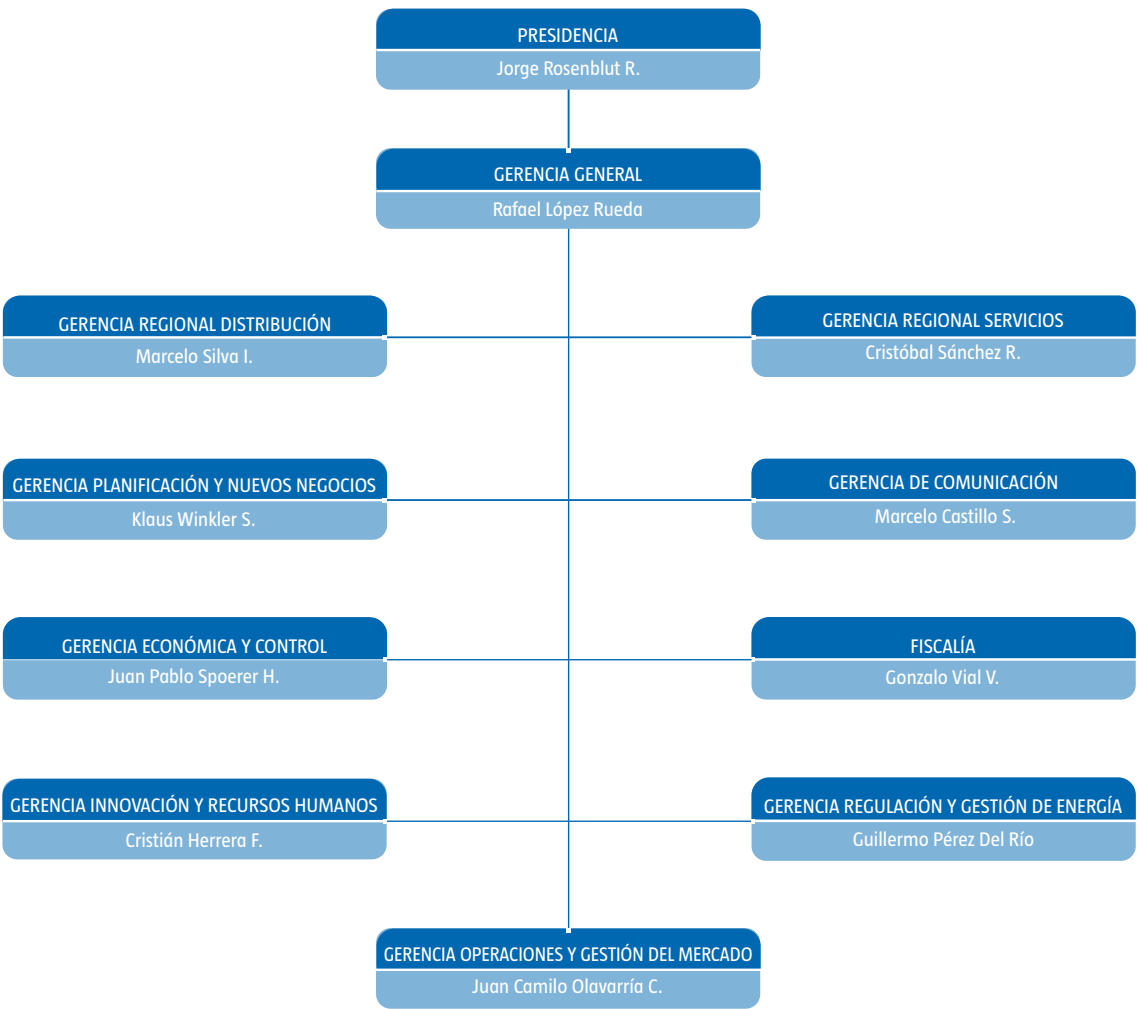
AES Gener	33,7%
Colbún	26,7%
Endesa	34,2%
Puyehue	0,9%
Otros	4,5%



Ejecutivo de Grandes Clientes de Chilectra en instalaciones de la empresa AgroSuper

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Chilectra es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros representantes de sus accionistas. El presidente del Directorio tiene relación directa con la plana ejecutiva de la compañía, cuyos principales ejecutivos se presentan en el siguiente esquema.



Existen 8 gerencias dependientes del gerente general, además de la Fiscalía y 3 gerencias de carácter operativo que dependen de la Gerencia Operaciones y Gestión del Mercado, que son las Gerencias Gestión Redes, Gestión Comercial y Grandes Clientes. En estas tres gerencias se concentra el 81% del personal de la compañía.

La compañía cuenta con una plantilla de personal que asciende a 696 trabajadores entre ejecutivos, profesionales, técnicos y administrativos.

Esta plantilla está reforzada por un equipo de colaboradores, los cuales realizan actividades en que la compañía no es especialista, o que no están directamente relacionados con el rubro del negocio o se ha decidido que estratégicamente las labores deben ser desarrolladas por una empresa colaboradora.

En este sentido, Chilectra mantiene alrededor de 160 contratos por diferentes servicios. Las principales empresas colaboradoras de Chilectra se muestran en la siguiente tabla:

PRINCIPALES EMPRESAS COLABORADORAS DE CHILECTRA

Empresa	Servicio
Task S.A.	Lectura de Medidores y Reparto de Boletas y Facturas
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	Lectura de Medidores y Reparto de Boletas y Facturas
Manuel Acoria y Compañía Ltda.	Mantenimiento de Alumbrado Público y Particular
Sergio Labraña y Compañía Limitada	Mantenimiento de Alumbrado Público y Particular
Gabriel Correa Palma	Mantenimiento de Alumbrado Público y Particular
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	Obras y Mantenimiento de Redes Aéreas y Subterráneas MT-BT
Leonor Soto y Compañía Limitada	Obras y Mantenimiento de Redes Aéreas y Subterráneas MT-BT
Consortio Electrocivil Limitada	Obras y Mantenimiento de Redes Aéreas y Subterráneas MT-BT
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	Servicio de Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico
Achondo y Compañía Ltda.	Servicio de Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico
Megainversiones S.A.	Servicio de Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico
Servicios Eléctricos Finik Ltda.	Servicio de Inspección y Maniobra en S/E de Poder
Commcenter Servicios Temporales Ltda.	Servicio de Recaudación y Atención Comercial
Administradora Externa de Recursos Humanos Ltda.	Servicio de Recaudación y Atención Comercial

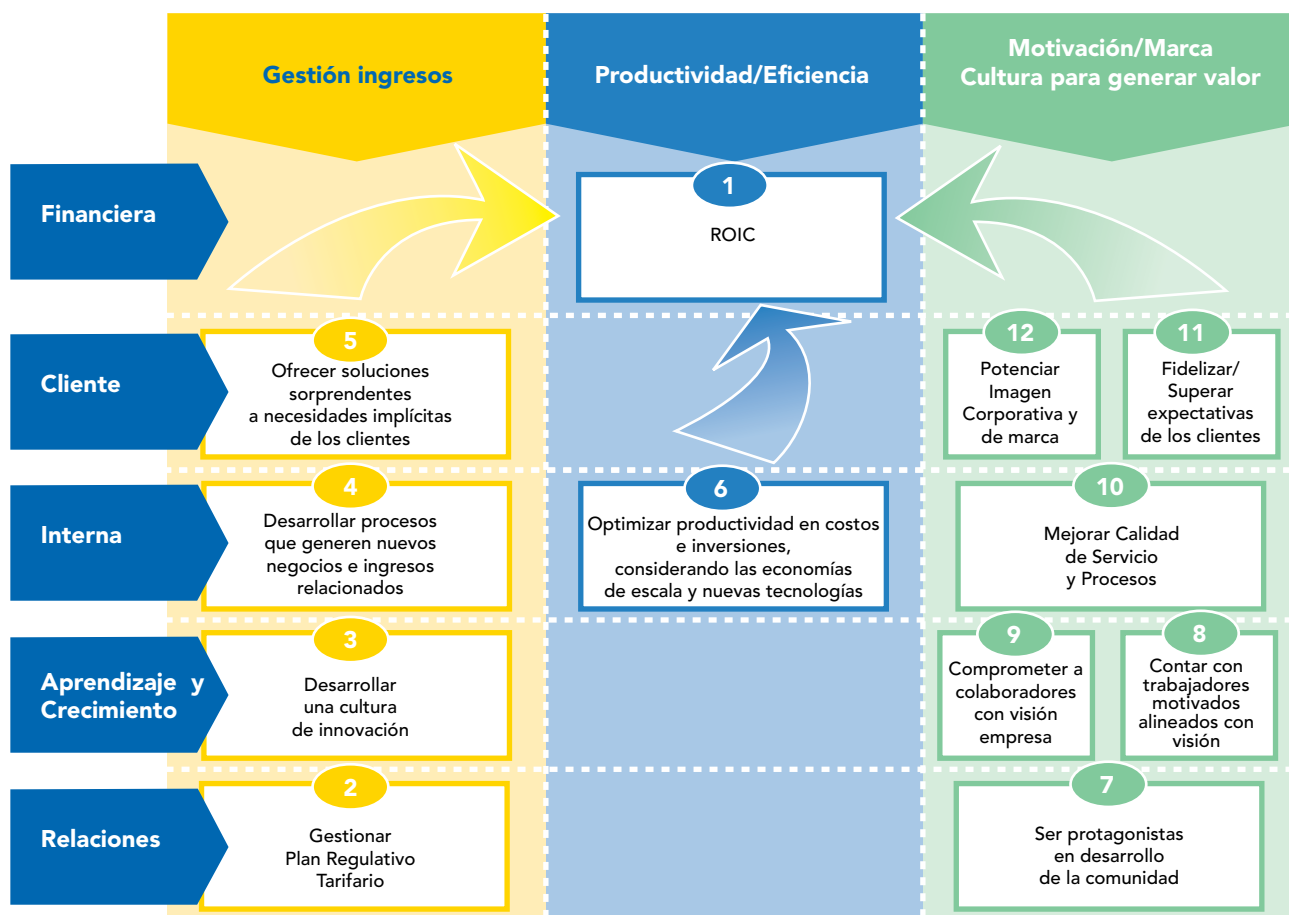


PLAN ESTRATÉGICO DE LA COMPAÑÍA: CHILECTRA SIGLO XXI

Producto de los procesos de globalización y aumento de la competencia, los crecientes requerimientos de los clientes en orden a recibir un servicio de excelencia, sin que ello signifique un deterioro del medio ambiente, Chilectra ha visto la conveniencia de redefinir su estrategia, su manera de entender el negocio y su modo de relacionarse con el entorno.

Así, en 2004, nació el Plan Estratégico Chilectra Siglo XXI, el cual plantea metas ambiciosas, define una nueva visión y misión para la compañía, así como sus valores, consolidando de esta manera, un sello propio que sirve como una guía y carta de navegación permanente.

MAPA PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2005



Con este Plan Estratégico Corporativo Chilectra busca introducir en su cultura una visión integral y global de la sostenibilidad, pues cada uno de los objetivos establecidos en este Plan están orientados a satisfacer demandas actuales y potenciales de los accionistas, clientes, trabajadores propios, colaboradores y la sociedad en general, haciendo de Chilectra una compañía sostenible en el tiempo desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Cada objetivo del Plan estratégico tiene una relación directa con uno o más de los 7 compromisos de la Política de Desarrollo Sostenible de la compañía, enunciada en el capítulo IV de este Informe y cuyo cumplimiento se presenta en el capítulo V.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE CHILECTRA

La visión, misión y los valores de Chilectra sirven como una guía y constituyen una referencia permanente para su accionar, más allá de las estrategias de negocios o los objetivos específicos.

Visión

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

Misión

1. Entregar un servicio vital para la calidad de vida de las personas, el desarrollo de las organizaciones y la comunidad.
 - ◆ Fomentar en todos con quienes nos relacionamos en la región –tanto en nuestro propio personal como en nuestros colaboradores– una cultura orientada al cliente, que sea ágil, con sentido de pertenencia y compromiso;
 - ◆ Superar las expectativas de nuestros clientes, con propuestas de valor que sean innovadoras y que respondan oportunamente a sus necesidades; y
 - ◆ 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, confiable y con credibilidad.
3. Obtener una retribución acorde a la calidad de los productos y servicios que entregamos, 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.



03

UN MODELO DE NEGOCIO COMPROMETIDO CON EL FUTURO

La empresa productiva como creadora de riqueza ha sido la base del progreso de la sociedad y ha colaborado de forma determinante en la mejora de la calidad de vida de quienes habitamos nuestro planeta. En los últimos años ha aumentado el interés de la sociedad por el papel que juega la empresa en su diseño y Chilectra entiende que esto es muy positivo.

Tradicionalmente, la contribución de las compañías al crecimiento económico de la sociedad ha sido cuantificada mediante la información aportada por sus balances de ganancias y pérdidas. Hoy este esquema está cambiando y comienzan a aflorar otros valores que las empresas aportan al proceso de desarrollo económico. Así, la creación de empleo, la inversión en infraestructuras, la contribución social a través de impuestos, entre otros, son algunos de los conceptos englobados dentro del término “creación de riqueza”.

La actividad desarrollada por el sector eléctrico supone un servicio básico para el desarrollo de las sociedades, lo cual unido a la necesidad de utilizar recursos naturales supone que nuestra responsabilidad ha de ir más allá de nuestras fronteras.

Los conceptos responsabilidad y desarrollo sostenible son los apropiados para definir la forma de gestionar que ha tenido la compañía en su historia y que ahora pretende reforzar y revindicar. El modelo de negocio, la misión y los valores de Chilectra se encuentran alineados con el compromiso de impulsar un modelo de desarrollo sostenible en la sociedad en la que desarrolla su actividad.

El compromiso de Chilectra con el desarrollo sostenible se establece a través de su Política de Sostenibilidad, la cual fue aprobada por el Directorio de la compañía el 15 de diciembre de 2005.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE CHILECTRA

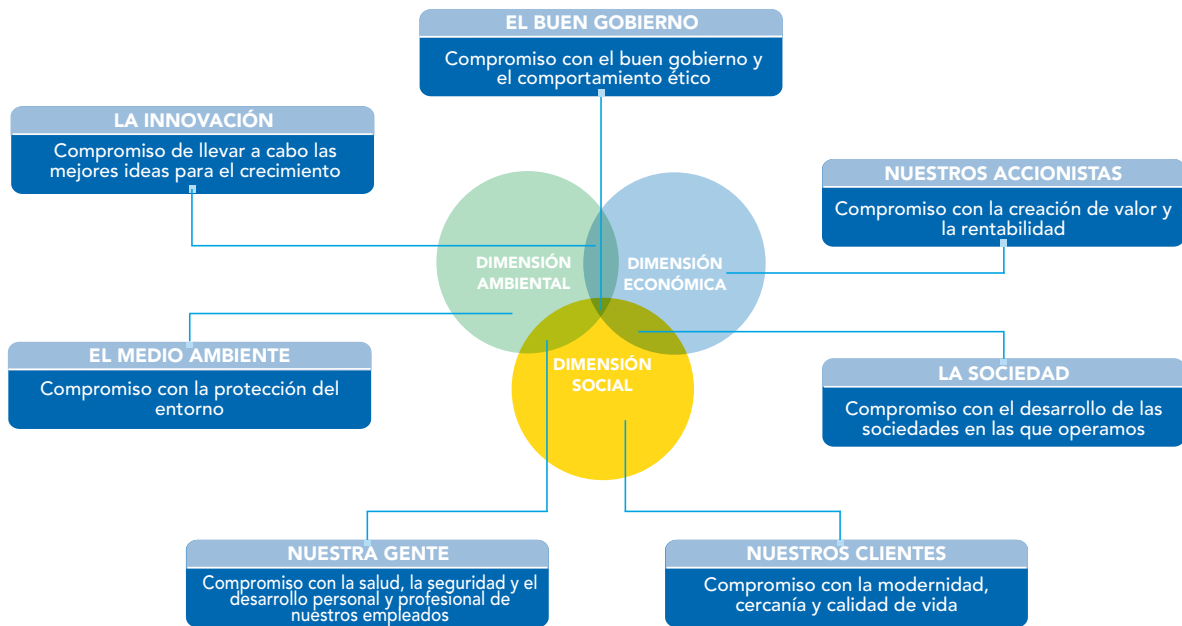
Nuestro objetivo es suministrar a nuestros clientes un servicio de calidad de forma responsable y eficiente, proporcionando rentabilidad a nuestros accionistas, fomentando la capacitación profesional de los empleados propios y colaboradores, acompañando al desarrollo de los entornos sociales en los que operamos y utilizando de manera sostenible los recursos naturales necesarios para nuestra actividad.

Somos conscientes de que el cumplimiento equilibrado de nuestras responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios de sostenibilidad, es esencial para el mantenimiento de nuestra posición actual de liderazgo y para su reforzamiento de cara al futuro.

Los compromisos por un desarrollo sostenible que se exponen a continuación constituyen la guía y fundamento de nuestro comportamiento en este terreno. Su cumplimiento está expresamente impulsado por la Dirección de la Empresa, concierne a todos y cada uno de los que trabajamos en ella o en su nombre, por lo que los trasladamos a nuestros colaboradores y proveedores, y se encuentra expuesto a la valoración de terceros.

Estos compromisos están plenamente integrados en nuestro trabajo diario y están sometidos permanentemente a revisión y mejora por parte de la Dirección de la empresa y de cuantos participamos en su aplicación.

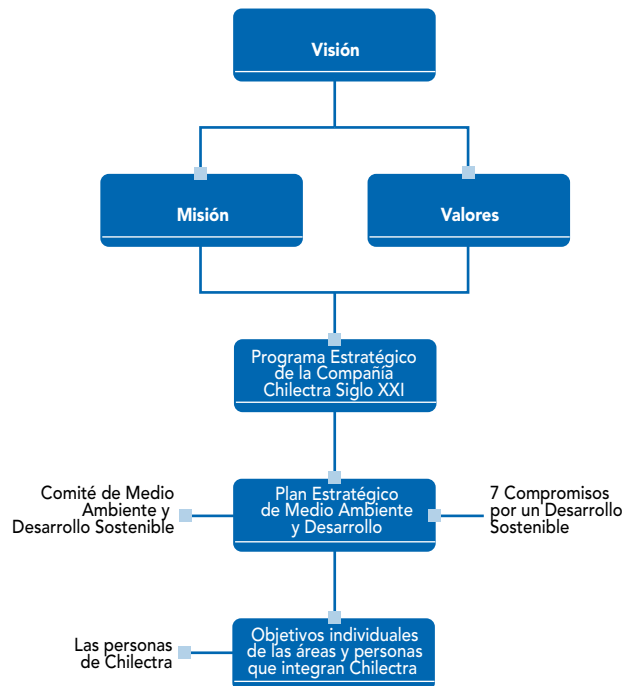
Esta Política de Sostenibilidad contiene 7 compromisos, los cuales están graficados en el esquema adjunto. El detalle de cada compromiso y su nivel de cumplimiento se encuentra en el capítulo 04 “Cumplimiento de los compromisos de Chilectra”.



LA ESTRATEGIA DE CHILECTRA EN DESARROLLO SOSTENIBLE

Con el fin de implementar y cumplir los compromisos con el desarrollo sostenible, Chilectra ha incorporado a la gestión interna estos principios mediante la definición de una estrategia de sostenibilidad que abarca dentro de sus actividades el compromiso ambiental, social y económico.

La estrategia de sostenibilidad de Chilectra puede representarse según el siguiente gráfico. En él se observa cómo a partir de la misión, visión y valores de Chilectra e integrando los conceptos del plan estratégico Chilectra Siglo XXI, y la Política de Sostenibilidad a través de sus 7 Compromisos por un desarrollo sostenible se establece el Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través del cual Chilectra define actuaciones concretas encaminadas a alinearse con el compromiso corporativo con el desarrollo sostenible, hasta llegar a los objetivos individuales de las áreas y personas que laboran en Chilectra.



PLAN ESTRATÉGICO DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

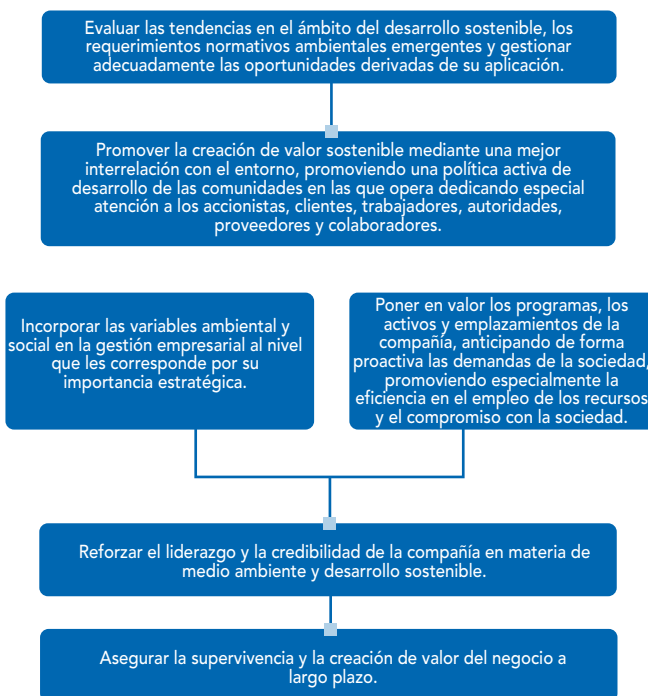
El Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de Chilectra ha sido definido para el período 2005–2007. El lanzamiento de este plan fue realizado en octubre de 2005, con el apoyo de una campaña comunicacional denominada “Cuento Contigo”, a través de la cual se dio a conocer a todos los miembros de la compañía.

Este plan nace de la necesidad de disminuir el riesgo y aprovechar las oportunidades que los cambios de escenario provocados por el marco normativo ambiental y la creciente valoración -especialmente de los inversores y otras partes interesadas- del compromiso de la compañía con un modelo de desarrollo sostenible.

Los fundamentos de este plan se basan en un análisis externo de cambios próximos en el ámbito competitivo del sector eléctrico, en relación con el ambiente y el desarrollo sostenible, así como de las capacidades internas que la compañía posee para abordar los cambios que se prevén.

Para gestionar este cambio de escenario se han elaborado los objetivos estratégicos y se han diseñado los programas, las actuaciones, el calendario, los responsables y los medios para su desarrollo. De esta manera, Chilectra cuenta con un plan estructurado que ordena y orienta sus esfuerzos hacia objetivos concretos.

Los principales objetivos que Chilectra persigue con la definición de este Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible se han representado en el siguiente esquema, el que grafica la forma en la que éste refuerza los objetivos, misión y visión de la compañía hacia la creación de valor.



LOS OBJETIVOS Y PROGRAMAS CORPORATIVOS UNO A UNO

Objetivo	Programa Corporativo	Programas específicos
Objetivo 1: Evaluar las tendencias en el ámbito del desarrollo sostenible, los requerimientos normativos ambientales emergentes y gestionar adecuadamente las oportunidades derivadas de su aplicación.	Integración de los principios de Sostenibilidad en la Gestión	• Asunción de la Política de Sostenibilidad para Chilectra; • Creación de una organización en Chilectra para el desarrollo de la sostenibilidad; • Realización del "Programa estratégico de sostenibilidad" 2005-2007" (PES); y • Desarrollo de los compromisos adquiridos por la adhesión al Pacto Mundial.
Objetivo 2: Promover la creación de valor sostenible mediante una mejor interrelación con el entorno, promoviendo una política activa de desarrollo de las comunidades en las que se opera, dedicando especial atención a nuestras partes interesadas (accionistas, clientes, trabajadores, autoridades, proveedores y colaboradores).	Cambio Climático	• Ahorro de pérdidas y mejora de la eficiencia; • Programas de gestión de la demanda; y • Participación en la búsqueda de proyectos de Mecanismo Desarrollo Limpio (MDL).
Objetivo 3: Valorar las variables medioambiental y social en la gestión empresarial al nivel que les corresponde por su importancia estratégica.	Implantación de sistemas de gestión ambiental	• Certificación según Norma ISO 14.001 de todas las unidades operativas de la empresa; • Implantación de la norma ISO 14.001 en sedes corporativas; • Elaboración de procedimientos y normas corporativas de gestión ambiental; • Comunicación ambiental; • Formación ambiental; y • Colaboradores y Proveedores.
Objetivo 4: Poner en valor los programas, los activos y emplazamientos de la compañía, anticipando de forma proactiva las demandas de la sociedad, promoviendo especialmente la eficiencia en el empleo de los recursos y el compromiso con la sociedad.	Gestión integral de residuos y suelos contaminados	• Normas para la gestión de los residuos; • Gestión de aceites bifenilos policlorados (PCB); • Realización de contratos marco para la gestión de los residuos y otras actuaciones; • Gestión de suelos contaminados; e • Indicadores ambientales de desempeño de la gestión.
Objetivo 5: Reforzar el liderazgo y la credibilidad de la compañía en materia ambiental y de desarrollo sostenible.	Control y seguimiento de indicadores de gestión	• Desarrollo de indicadores de sostenibilidad; • Elaboración de informes; e • Informes de Sostenibilidad.
Objetivo 6: Asegurar la supervivencia y la creación de valor del negocio a largo plazo.	Biodiversidad y gestión y control de los recursos naturales	• Planificación de actuaciones destinadas al ahorro de recursos naturales.

ESTRUCTURA INTERNA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Para gestionar la aplicación y cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad de Chilectra, la compañía cuenta con el Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

El Comité es el máximo órgano gestor en este ámbito. Su misión es velar por la consideración de la estrategia de sostenibilidad en procesos de toma de decisiones empresariales. Debe aprobar tanto planes como programas y acciones de sostenibilidad y dar seguimiento al Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Este órgano está presidido por el Gerente General e integrado por los Gerentes de la Empresa y el Jefe del Área de Calidad y Medio Ambiente.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Gerente General	Rafael López Rueda
Gerente de Comunicación	Marcelo Castillo Sibilla
Gerente Económico y Control	Juan Pablo Spoerer Hurtado
Gerente de Regulación y Gestión Energía	Guillermo Pérez Del Río
Gerente Operaciones y Gestión del Mercado	Juan Camilo Olavarría Couchot
Gerente Gestión Comercial	Alfredo Herrera Carrasco
Gerente Gestión Redes	Enrique Fernández Pérez
Gerente Regional Distribución	Marcelo Silva Iribarne
Fiscal	Gonzalo Vial Vial
Gerente Innovación y RRHH	Cristián Herrera Fernández
Gerente Grandes Clientes	Christian Mosqueira Vargas
Jefe Área Calidad y Medio Ambiente	Marco Soto Albuerno

Las principales funciones del Comité son:

- ◆ El análisis y aprobación de las políticas y estrategias en el ámbito del medio ambiente y desarrollo sostenible;
- ◆ Análisis y aprobación de planes y acciones en este ámbito;
- ◆ Impulso y coordinación de las actividades estratégicas entre las diferentes unidades y gerencias;
- ◆ Seguimiento de las acciones del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible;
- ◆ Seguimiento de las actividades relacionadas con la estrategia empresarial de cambio climático; y
- ◆ Evaluación y seguimiento de las actividades de comunicación y reportes estratégicos.

SUBCOMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Este subcomité, o comité técnico de apoyo, está constituido por representantes de las Gerencias o Unidades que están presentes en el Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Será responsable de proponer las actuaciones que se han de desarrollar en materia de sostenibilidad y de reportar las actividades realizadas en sus respectivas unidades.

Las principales funciones del Subcomité son:

- ◆ Diseñar e impulsar el desarrollo del Plan Estratégico de Sostenibilidad;
- ◆ Estudiar y desarrollar nuevas acciones que añadan valor;
- ◆ Diseñar los planes más adecuados para cumplir los mandatos del Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible;
- ◆ Fomentar la cooperación entre las diferentes unidades participantes; y
- ◆ Proponer al Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible los planes, programas y acciones para su aprobación.

ÁREA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El Área Calidad y Medio Ambiente, responsable de la implantación y seguimiento de los sistema de gestión de Calidad y de Medio Ambiente, asume el rol de Secretaría del Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible e incorpora, dentro de sus actividades, la coordinación en materias de sostenibilidad.

El Área Calidad y Medio Ambiente opera bajo la Gerencia de Operaciones y Gestión del Mercado y sus principales funciones en materia de sostenibilidad, son:

- ◆ Organizar y coordinar las actividades del Subcomité de Sostenibilidad;
- ◆ Llevar la interlocución con la Administración y otras partes interesadas en materia ambiental y de desarrollo sostenible;
- ◆ Elevar al Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible los planes, programas y acciones para su aprobación;
- ◆ Gestionar los aspectos ambientales inherentes al negocio;
- ◆ Seguimiento y coordinación de las actividades asociadas al sistema de gestión ambiental; y
- ◆ Coordinar con el resto de las Unidades implicadas las actividades de desarrollo sostenible de la empresa.

ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Chilectra se unió voluntariamente al Pacto Mundial o Global Compact en enero de 2005, informando del hecho a sus empleados a través de la intranet corporativa, el principal medio de comunicación interna. Con este acuerdo, Chilectra se unió a un selecto grupo de compañías que comparten intereses y valores orientados en la dirección que impone la Organización de las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial es un instrumento de libre adscripción, que se enfoca al compromiso de implantar los diez principios que lo integran en su estrategia y en las operaciones.

Al estar inserta en el Pacto Mundial, Chilectra asume el compromiso de ir implementando progresivamente sus diez principios en las actividades diarias que se realizan y a la vez, toma el compromiso de ir informando a la sociedad con transparencia, de los progresos que realiza en este proceso.



PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos humanos	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
	2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
Normas laborales	3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva.
	4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
	5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.
	6. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
Medio ambiente	7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas medioambientales.
	8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
	9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.
Lucha contra la corrupción	10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

A través de este pacto, Chilectra funciona en torno a una red integrada de trabajo, en la que las compañías participantes tienen como fin cumplir cuatro objetivos esenciales, que son: llevar a cabo iniciativas conjuntas, crear foros de diálogo y redes de colaboración, desarrollar foros de educación y aprendizaje y crear redes y plataformas locales y nacionales.

Con el objetivo de reportar la Comunicación del Progreso, Chilectra presenta a través del contenido de este informe las políticas y acciones concretas, que demuestran el compromiso de la compañía de incorporar en su actuar cotidiano los diez principios del Pacto Mundial.

Utilizando los indicadores de la Global Reporting Initiative, Chilectra presenta algunos avances en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. En el Anexo I se presenta la correlación entre los indicadores del GRI y los principios del Pacto Mundial.

CHILECTRA Y SUS PARTES INTERESADAS

Chilectra mantiene una comunicación fluida y permanente con las diversas partes interesadas relacionadas con su negocio.

PARTES INTERESADAS	
Accionistas e inversores	Enersis S.A. Axxion S.A. Bancard S.A. Banchile Corredores de Bolsa S.A. Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa Bolsa de Corredores Bolsa de Valores BCI Corredor de Bolsa S.A. Chile Market S.A. Corredores de Bolsa Inmobiliaria Manso de Velasco Ltda. Valores Security S.A. Corredores de Bolsa Lewin Jacob Harry IM Trust S.A. Corredores de Bolsa
Clientes, proveedores y colaboradores	- 1.404.224 clientes - 87 empresas proveedoras* - 36 empresas colaboradoras
Trabajadores y representantes	- 696 empleados - 5 sindicatos
Organismos del Estado	- Ministerio de Economía; - Comisión Nacional de Energía; - Superintendencia de Electricidad y Combustibles; - Programa de Eficiencia Energética; - Congreso Nacional; y - Municipalidades.
Organizaciones sociales y medioambientales	- Conama R.M. - Juntas de vecinos; y - Clubes deportivos.
Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o a organizaciones nacionales o internacionales	- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact); - Consejo de Integración Energética Regional (CIER); - Cámara Chilena de la Construcción; - Instituto Chileno de Administración Nacional de Energía (ICARE); - Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA); y - Agenda Pro Crecimiento, Capítulo Educación y Empresa.
Medios de comunicación	- Radios; - Revistas; - Prensa; y - Televisión.

* Corresponde a número de las principales empresas que están homologadas para participar en las licitaciones de Chilectra. Ellos dan cuenta de más del 80% del volumen total de compras.

CANALES GENERALES Y SELECTIVOS DE INFORMACIÓN

Chilectra dispone de diversos canales de comunicación para atender la demanda de las partes interesadas, los cuales son:

CANALES GENERALES Y SELECTIVOS DE INFORMACIÓN			
Interesados	Canales generales de información	Canales selectivos de información	Canales de participación
Accionistas e inversores	- Informe Anual. - Sitio web.	- Revistas. - Informes. - Boletines. - Notas de prensa.	- Dirección de Relaciones con Inversores-Oficinas del Accionista. - Cuestionarios. - Jornadas de debate, reuniones, videoconferencias. - Líneas directas de atención: teléfono, correo electrónico.
Clientes	- Informe Anual. - Sitio web.	- Boletín electrónico. - Revistas.	- Red de oficinas comerciales y puntos de servicio. - Buzón de consultas del sitio web. - Líneas directas de atención: Fonoservicio, correo electrónico. - Encuestas de satisfacción. - Área Satisfacción de Clientes. - Revista "Hagamos Contacto", para clientes masivos. - Revista "Cavé", para grandes clientes. - Consejo Consultivo de Consumidores.
Proveedores y colaboradores	- Informe Anual. - Sitio web.	- Opciones.	- Centro Chilectra de Atención a Terceros. - Líneas directas de atención: teléfono, correo electrónico. - Charlas, jornadas, encuestas. - Boletín "Conectados", para colaboradores. - Encuesta de la percepción de la relación comercial y operacional a empresas colaboradoras.
Trabajadores y sus representantes	- Informe Anual. - Sitio web.	- Internet. - Revistas.	- Buzón de domiciliación. - Encuestas de clima laboral. - Diálogo sindical. - Ciclo de charlas y programas de participación. - Desayunos de trabajo con gerentes.
Administración Pública	- Informe Anual. - Sitio web.	- Informes con análisis de impacto ambiental.	- Asociaciones empresariales. - Responsable de Relaciones Institucionales.
Organizaciones sociales y medioambientales	- Informe Anual. - Sitio web.	- Boletín electrónico.	- Buzón de consultas del sitio web. - Área Calidad y Medio Ambiente.

A nighttime photograph of a city skyline. In the foreground, a white, ornate clock tower with a dark roof and a small spire is illuminated. Behind it, several tall buildings with lit windows are visible. The sky is dark, and the city lights create a warm, glowing atmosphere.

04

**CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
DE CHILECTRA**

COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nuestros Clientes. Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida

La vocación de Chilectra está dirigida a la búsqueda permanente de la excelencia en la atención a nuestros clientes y comprometiéndonos con ellos y sus necesidades.

Somos conscientes de ser suministradores de un bien esencial para el desarrollo social y económico de las comunidades donde estamos presentes. Es nuestra responsabilidad ser cada día más eficaces, conociendo mejor a nuestros clientes con el fin de ofrecer soluciones sólidas y adaptadas a sus necesidades. Para lograrlo, disponemos de una organización atenta y en permanente contacto con el mercado.

Por ello, asumimos el compromiso de que los servicios que les prestamos tengan un elevado nivel de calidad, seguridad y fiabilidad.

La compañía ha centrado su estrategia comercial en otorgar un servicio de excelencia a sus clientes, proveyéndoles de calidad en el suministro eléctrico, así como nuevos servicios, soluciones y productos para mejorar su calidad de vida.

CALIDAD COMERCIAL

ATENCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Dentro de la Gerencia Comercial de Chilectra se inserta la Subgerencia de Servicios al Cliente, compuesta por cuatro áreas que poseen funciones específicas para lograr una atención de calidad. Estas áreas corresponden a Canales de Atención, Satisfacción de Clientes, Venta y Servicios a Personas y Procedimientos y Margen de Servicios.

En este ámbito, destaca el Área Canales de Atención cuya principal función es la atención integral de los clientes y la gestión eficiente de soluciones rápidas y oportunas. Esta área está compuesta por aproximadamente 480 personas, incluyendo personal de Chilectra y de empresas colaboradoras distribuidas a través de los siguientes canales de atención:

Oficinas comerciales

Chilectra cuenta con oficinas comerciales y centros de pagos, ubicados y equipados pensando en la comodidad del cliente.

OFICINAS COMERCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Oficina	Dirección	Teléfono
El Cortijo	Américo Vespucio 2700, Quilicura	675-2470
Catedral	Catedral 1296, Santiago	675-2734 675-2523
Independencia	Independencia 1972, Independencia	675-2631 675-2716
La Cisterna	Gran Avenida 6536, La Cisterna	675-2254
La Florida	Vicuña Mackenna 7249, Local 1, La Florida	675-2251
Lo Espejo	Avenida Central 6316, Lo Espejo	675-2916
Lo Prado	San Pablo 5843, Lo Prado	675-2508
Mac Iver	Mac Iver 468, Santiago	675-2633 675-2604
Maipú	Avenida Pajaritos 1781, Maipú	675-2863
Matucana	Matucana 39, Estación Central	675-2362
Metro U. de Chile	Metro Universidad de Chile / Locales N°1 y N°9, Santiago	675-2750 675-2696
Nuñoa	Irarrázaval 3481, Nuñoa	675-2851
Providencia	Av. Providencia 1744, Providencia	675-2205
San Ramón	Pedro Aguirre Cerda 9088, San Ramón	675-2731

CENTROS DE PAGO

Sucursal	Dirección	Teléfono
Macul	Quilín 3141, Macul	293-2907
Peñalolén	Avenida Grecia 8735, Peñalolén	-----
Pudahuel	San Pablo 8444, Pudahuel	644-3054
Pudahuel Sur	Puerto Arturo 8260, Pudahuel	749-9816
Renca	Blanco Encalada 1335, Renca	641-5192

También están disponibles otros centros de pago como supermercados y bancos, pero sólo para el pago de cuentas al día.



En el transcurso de 2005, se implementaron innovadores sistemas informáticos en las oficinas de Maipú, Mac Iver y La Florida, que permitieron disminuir sustancialmente los tiempos de espera de los clientes para atención comercial. Una de estas soluciones fue la implementación de nuevos servicios e información comercial en los sistemas de autoconsulta. Durante 2006 se instalará en la totalidad de las oficinas un registro computacional que permitirá el control del tiempo de espera para atención comercial y contribuirá a una mejor calidad y oportunidad de atención a los clientes.

Además, durante 2005 se incorporó en todas las oficinas comerciales el módulo de Mundo Activa para promover la incorporación de los clientes a los beneficios que Chilectra ofrece a través de este programa.

Fonoservicio (Call Center)

En busca de satisfacer las crecientes demandas de los clientes y marcar la diferencia en la calidad de atención, la plataforma de telecomunicaciones de Chilectra incorporó los productos y servicios necesarios para administrar y gestionar todos los posibles contactos, tales como fax, web, teléfono o front office, permitiendo mejorar su eficiencia y productividad hacia los clientes.

Desde febrero de 2005 la compañía cuenta con una nueva grabadora que permite el registro del 100% de las atenciones realizadas en forma continua, a fin de mejorar la calidad del servicio a través del monitoreo

de atenciones realizadas. A partir de marzo de 2005 se aumentó la capacidad de atención a 120 canales y en junio se incorporó una nueva central telefónica. Finalmente, en agosto se implementó el servicio telefónico de atención IVR⁵, el cual permitió que el 93% de los clientes a diciembre hayan sido atendidos antes de 20 segundos, disminuyendo los abandonos, debido a la canalización correcta de consultas y requerimientos.

Atención virtual (sitio web)

En 2005 la compañía creó la Unidad de Atención Virtual, la cual tiene como visión el desarrollo del canal internet como un canal de atención tan o más valorado por los clientes que las Oficinas Comerciales o el Fonoservicio. El primer objetivo de la Unidad de Atención Virtual fue el rediseño del sitio web existente (www.chilectra.cl), pasando de un sitio institucional e informativo a uno orientado al cliente, segmentándolo por tipo e incluyendo simuladores y catálogos de productos, entre otros servicios.

Revistas

Continuando con los esfuerzos desarrollados con la revista para clientes "Dos veinte", Chilectra lanzó en julio una renovada revista bajo el nombre de "Hagamos Contacto". La publicación tiene como objetivo ofrecer temas de interés que mejoren la calidad de vida de los cinco millones de usuarios del área de concesión de la compañía.

⁵ Interactive Voice Response.



Asimismo, en diciembre de 2005 Chilectra lanzó la primera edición de la revista “Cavé”, publicación orientada a entregar información relevante a los grandes clientes de la compañía. Esta iniciativa comunicacional de Chilectra surgió desde la Subgerencia Clientes Empresa, en respuesta a los desafíos que ésta se impuso de contar con un medio moderno, formal y reconocido que apoye la comunicación con los grandes clientes.

Finalmente, en octubre se lanzó el boletín “Conectados”, publicación que tiene por objetivo estrechar los lazos entre Chilectra y sus empresas colaboradoras, generando un espacio de intercambio, diálogo y mutuo enriquecimiento. El boletín, que tendrá una publicación trimestral, nació como una propuesta piloto del proyecto de rediseño y mejoramiento del Servicio de Emergencia, enfocado a los colaboradores que trabajan en estas actividades. En los próximos números se integrarán el resto de las empresas colaboradoras que deseen sumarse a la iniciativa para convertir a este medio de comunicación en un auténtico espacio de intercambio.

Plataforma empresa

En 2005 se habilitó en la nueva oficina de Providencia la Plataforma Empresa, destinada a la atención de clientes que tienen entre 27 y 300 kW de potencia.

En junio de 2005 los procesos de atención relacionados con la Plataforma Empresa fueron certificados bajo la norma ISO 9.001, lo que corresponde a la implantación de un sistema de gestión que avala la calidad de los servicios.

ÍNDICES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Subgerencia de Servicios al Cliente cuenta con diferentes indicadores para medir la calidad de atención al cliente, cuyos resultados se exponen a continuación.

LLAMADAS TELEFÓNICAS

Tema	Acum 2003	Acum 2004	Acum 2005
Ingresadas *	2.883.082	2.607.366	2.455.006
Llamadas atendidas	2.674.545	2.442.432	2.342.430
Tiempo Prom. Respuesta (seg) **	13,5	10,1	8,5

* El Índice de Llamadas considera todas las llamadas que ingresan al sistema.

** El Tiempo Promedio de Respuesta corresponde al tiempo medio de demora en responder un llamado telefónico.

En 2005 se produjo una disminución en el ingreso de llamadas en comparación a 2004, debido a la incorporación de auto consulta e IVR.

ATENCIÓN INTEGRAL DE CLIENTES (AIC)

Tema	Acum 2003	Acum 2004	Acum 2005
Atenciones AIC Iniciadas *	2.356.808	2.613.271	2.768.389
Tiempo Medio AIC (días) **	8,0	8,5	6,4

* Corresponde a toda atención solicitada por un cliente, y que es atendida por alguno de los tres canales responsables [Oficinas Comerciales, Fonoservicio y Satisfacción de Clientes].

** Corresponde a los días promedio de atención total de la AIC, es decir, desde que se ingresa al sistema hasta que se finaliza, considerando la respuesta a la solicitud del cliente.

PRESENTACIONES

Tema	Acum 2003	Acum 2004	Acum. 2005
Presentaciones Iniciadas*	47.373	56.797	49.888
Tiempo Medio Acumulado (días)**	20,9	18,3	17,8

* Corresponde a las atenciones ingresadas por los canales establecidos [Teléfono, Carta, Fax, Correo Electrónico, Sitio Web o personalmente] que requieren de una respuesta elaborada, que no finalizan el mismo día del inicio, de acuerdo a lo definido por la autoridad (SEC).

** Corresponde a los días promedio acumulados al período de respuesta al Cliente de las presentaciones. El plazo máximo definido por la autoridad es de treinta días.

Los principales motivos a los que se asocian estas presentaciones son los siguientes:

DESCRIPCIÓN MOTIVO EMPRESA

	2005
1 Terreno - Reclamo por atención	10.099
2 Anormalidad reparto de boletas	8.558
3 Cargo por corte y reposición	7.205
4 Débitos / Créditos varios mal cobrados	6.241
5 Reclamo artefactos dañados	2.633
6 Verificación de Lectura BT-1 y BT-2	2.555
7 Cortes reiterados	2.533
8 Verificación equipo de medida	2.423
9 Empalme fuera de norma	1.775
10 Variaciones de voltaje	673
11 Otros motivos	5.193
TOTAL INGRESADAS AÑO 2005	49.888

En coordinación con las áreas responsables de atender los reclamos, se tomaron acuerdos para reducir la cantidad de éstos, e iniciar a la vez una mejor atención de los clientes, entregando respuestas en primera instancia. En este sentido, en 2005 se logró disminuir a un 87% las órdenes de solicitud de antecedentes a los buzones de back office.

PROCEDIMIENTO PARA LA INDEMNIZACIÓN POR EQUIPOS DAÑADOS

La seguridad del suministro eléctrico se refiere a la protección de los usuarios y terceros contra toda clase de riesgos para su salud, vida y patrimonio derivados de la utilización del servicio de suministro eléctrico.

En este sentido, Chilectra cuenta con un procedimiento interno de indemnización por artefactos dañados que apoya la decisión de resarcir el daño. Este procedimiento está orientado a que la empresa se haga cargo de la atención asociada a los daños que sufran los artefactos de los clientes, por variaciones de voltaje en la zona de concesión de Chilectra.

Existen variados canales de ingreso de reclamos tales como oficinas comerciales, Fonoservicio, Oficina de Partes, fax y correo electrónico, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

La compañía ha determinado compensar a los clientes en los casos descritos a continuación, debido a que comprende que ellos no son responsables de ciertos eventos que afectan a sus instalaciones eléctricas interiores:

- ◆ Casos fortuitos o de fuerza mayor, como por ejemplo, choque de vehículo con poste de media o baja tensión o corte de línea de distribución por vehículo con carga alta;
- ◆ Falta de mantenimiento, como por ejemplo, falta de poda de árboles cercanos a las redes o fallas de material o equipo al término de su vida útil;
- ◆ Errores, como por ejemplo, un error de maniobra de parte del personal colaborador o un error comercial como un pago no ingresado; y
- ◆ Otros, como por ejemplo, una falla no determinada o superación de los 26 días de silencio administrativo.

Durante 2005 se recibieron 3.526 reclamos por artefactos dañados, de los cuales a un 56% de los casos se accedió a indemnizar, totalizando un monto pagado de \$210 millones.

Existe además un procedimiento para la indemnización por descomposición de alimentos u otros en aquellos casos en que las pérdidas no se enmarcan dentro del procedimiento de artefactos dañados.

En 2005 se establecieron 19 días en promedio como límite de respuesta para cualquier tipo de presentación. Cuando el plazo anterior no pudo ser cumplido por la demora de la información u otras causas, se estableció como plazo impostergradable 26 días, a través de la figura del silencio administrativo. En estos casos, se entregó una respuesta de compensación favorable al cliente.

Los reclamos provenientes de la Autoridad (SEC, SERNAC) fueron respondidos en un plazo cercano a la mitad del plazo fijado por estos organismos, en consonancia con lo exigido en las metas propias de la Unidad Relación con la Autoridad.

CONSEJO CONSULTIVO DE CONSUMIDORES

Chilectra, en conjunto con las dos asociaciones de consumidores de mayor representación en la Región Metropolitana, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) y la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu), constituyeron el primer Consejo Consultivo del Consumidor que existe en el país. La iniciativa marca el inicio de una nueva etapa en la relación cliente/empresa, más acorde a las exigencias de consumidores más informados.

El Consejo Consultivo del Consumidor de Chilectra tiene como objetivo principal constituir una instancia de diálogo entre la empresa y las asociaciones de consumidores respecto de todos los asuntos que afecten a los usuarios y clientes de la compañía en su área de concesión. Además el Consejo constituye una oportunidad para que la compañía pueda exponer a los integrantes del Consejo, los procedimientos y acciones que emprenda y que impacten a una gran cantidad de clientes.

Chilectra quiere abrir todos sus procedimientos a la opinión de sus clientes para mejorarlos y así optimizar constantemente la calidad del servicio. Esta iniciativa ha sido reconocida como uno de los pilares fundamentales de la política de responsabilidad social de una empresa de servicios.

El Consejo Consultivo de los Consumidores se reunirá cada dos meses o cuando así lo soliciten al menos dos de las instituciones integrantes. No obstante, las asociaciones tendrán un canal permanente de consultas con Chilectra para responder las inquietudes que planteen sus asociados.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Cada año Chilectra realiza una extensa evaluación de satisfacción de sus clientes, con el objetivo de conocer el grado de conformidad y los principales factores que lo explican, de forma de determinar las fortalezas y debilidades de Chilectra en relación a los procesos y atributos que definen el servicio.

En 2005 se realizaron importantes cambios en la metodología empleada con respecto al Estudio de Satisfacción de 2004, con el objetivo de contar con un instrumento de medición representativo de los factores que explican el grado de satisfacción de los clientes. En este sentido, no es posible comparar los resultados del estudio con los resultados de años anteriores.

No obstante lo anterior, los resultados de la primera aplicación de esta encuesta arrojaron índices consistentes con los obtenidos por Chilectra en otras mediciones independientes, como son la solicitada por la SEC⁶ o la medición de satisfacción gestionada por la CIER⁷, todas para clientes residenciales.

Para la evaluación de la satisfacción de los clientes empresas, se realizó una segmentación en su muestreo, encuestando a clientes Pymes y Grandes Clientes. Adicionalmente se abarcó en otro estudio a los clientes municipales, recogiendo la opinión de alcaldes y directores de obras, de manera de tener la visión técnica y estratégica del servicio prestado por la compañía.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN 2005

Metodología:	Entrevistas cara a cara o face to face
Tamaño muestral:	Clientes Residenciales: 600 entrevistas
Clientes Empresas:	150 entrevistas
Fecha de aplicación:	agosto – septiembre 2005 a clientes residenciales noviembre a clientes empresas
Error muestral:	4,0% para clientes residenciales 7,9% para clientes empresas

ASPECTOS EVALUADOS:	CLIENTES RESIDENCIALES	CLIENTES EMPRESA:
	- Suministro	- Suministro
	- Oficina Comercial	- Ejecutivo
	- Atención telefónica	- Facturación
	- Emergencias	- Personal de terreno
	- Visitas Programadas	- Proyectos Realizados
	- Ventas	- Satisfacción final
	- Atención On Line	

⁶ Superintendencia de Electricidad y Combustible.

⁷ CIER: Comisión de Integración Energética Regional. Es una organización no gubernamental que comprende las empresas eléctricas y organismos sin fines de lucro, unidos con los sectores eléctricos nacionales de los diez países de Iberoamérica.

En términos generales, la metodología del estudio consistió en la aplicación de encuestas cara a cara (face to face) a los entrevistados. Como primera parte de la encuesta, los entrevistados debían calificar con nota de 1 a 7 la percepción de satisfacción frente a la compañía. Posteriormente tenían que evaluar diferentes aspectos relacionados con el servicio y finalmente, volver a responder la pregunta de satisfacción frente a la compañía.

El objetivo de evaluar la satisfacción del cliente al comienzo y término de la encuesta fue obtener, por una parte, una evaluación basada principalmente en la imagen que se tiene de la compañía y por otra, una evaluación basada en la experiencia con la compañía. Esta última evaluación se considera más racional, debido a que es realizada luego de haber evaluado en forma independiente los diferentes aspectos relacionados con el servicio.

Los resultados del Estudio de Satisfacción 2005 se presentan en los gráficos a continuación.

RESULTADOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN 2005 CLIENTES RESIDENCIALES



RESULTADOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN 2005 CLIENTES EMPRESA



Las principales conclusiones del estudio son:

- Los clientes residenciales cuentan con una imagen de satisfacción menor a la experiencia real, dado que se observó que en la medida que se realiza la encuesta, los clientes van racionalizando su experiencia frente al servicio, finalizando con una evaluación mejor con respecto a su primera impresión. En este sentido, es necesario mostrar con mayor fuerza la real experiencia de servicio que se tiene;
- La satisfacción de los clientes residenciales está fuertemente influenciada por la calidad del suministro eléctrico y por la atención en sucursales, dado que se detectó una alta tasa de visita a las mismas, especialmente para realizar el pago del servicio de electricidad; y
- En los clientes empresas ocurre el efecto contrario. En este caso la explicación está dada por los clientes Pyme, quienes al racionalizar la experiencia de servicio logran equipararse a la opinión que tienen desde un inicio los Grandes Clientes.

Los resultados del Estudio de Satisfacción son de gran importancia para la compañía, ya que aportan información para la gestión, dando las pistas para la focalización del trabajo constante que se está realizando para la mejora en el desempeño de cara al cliente, tanto así que sus resultados forman parte de las metas impuestas dentro del plan estratégico de la compañía.

CALIDAD DEL PRODUCTO

La calidad del producto ofrecido por Chilectra está definida por la calidad del suministro eléctrico proporcionado a todos sus clientes.

Cada año Chilectra implementa un riguroso plan de inversiones, destinado a satisfacer el crecimiento permanente de la demanda de los actuales y futuros clientes, dentro de los estándares de excelencia de calidad de servicio que otorga la compañía. Esto, mediante la ampliación de sus líneas, subestaciones y redes de distribución, así como también el mantenimiento proyectado de las mismas.

PLAN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL

Chilectra cuenta con un Plan de Mantenimiento Integral de Alta Tensión (AT) y Media y Baja Tensión (MT/BT).

El Plan de Mantenimiento Integral AT se realiza a todos los equipos integrantes de las líneas aéreas y cables de subtransmisión, subestaciones de poder, esquemas de protecciones y controles. Este

mantenimiento se ha diseñado para mantener las instalaciones en condiciones adecuadas de operación. Además, se incluyen técnicas de mantenimiento predictivo con el objetivo de incrementar, en lo posible, su eficiencia.

El Plan de Mantenimiento Integral MT/BT tiene como objetivo mantener operativas y disponibles las instalaciones del sistema de distribución aéreo y subterráneo MT y BT de Chilectra, con el fin de cumplir con los estándares de calidad exigidos por la autoridad.

Dicho plan se divide en aéreo y subterráneo. El Plan de Mantenimiento Aéreo se aplica en las 33 comunas del área de concesión, divididas en zona norte, centro y sur y el Plan de Mantenimiento Subterráneo tiene como ámbito de acción todo el sistema de Distribución Subterránea de Chilectra, coordinado por una sola área.

Los resultados más significativos del Plan de Mantenimiento Integral MT/BT tienen relación con mantener y mejorar en forma sistemática los indicadores de calidad globales de la compañía, dentro de los estándares exigidos por la autoridad. Es por esto que, considerando la planificación anual del plan preventivo de 2005, se cumplió con el 100% de las actividades programadas. Otro de los grandes logros de 2005 fue unificar todas las actividades que se realizan a través de un sistema común de seguimiento y control, tanto para las actividades aéreas como subterráneas. Por primera vez, este sistema permitió tener una visión consolidada de todas las actividades programadas durante el año.

Por otra parte, dada la tendencia de los eventos de la zona rural, a mediados de 2005 se implementó un Comité de Calidad de Mantenimiento, conformado por representante de las áreas de Calidad de Suministro, Mantenimiento Norte y Gestión y Equipamiento. El objetivo del Comité fue realizar un seguimiento sistemático y coordinar acciones para evitar el deterioro de los indicadores de calidad rural.

Los resultados de los índices globales de continuidad para el período 2003-2005 se presentan en la tabla y gráfico a continuación. Los estándares normativos de los índices de continuidad global se detallan según zona de distribución, sea ésta urbana o rural.

ÍNDICES DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La calidad de suministro eléctrico puede ser expresada en función de índices de continuidad de servicio del segmento distribución, entendiéndose por esto las instalaciones de tensión igual o inferior a 23 kV. Estos índices se refieren a la frecuencia y tiempos promedio de interrupción en el suministro eléctrico.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

FMIT: Frecuencia Media de Interrupción por Transformador

Corresponde a la cantidad de veces promedio en que, en un año (12 meses), un transformador instalado en redes de distribución de la empresa se ve afectado por interrupciones de duración superior a 3 minutos.

FMIK: Frecuencia Media de Interrupción por KVA

Corresponde a la cantidad de veces promedio en que, en un año (12 meses), un KVA instalado en las redes de distribución de la empresa se ve afectado por una interrupción de duración superior a 3 minutos.

TTIT: Tiempo Total de Interrupción por Transformador

Corresponde a la cantidad de horas totales promedio en que, en un año (12 meses), un transformador instalado en redes de distribución de la empresa se ve afectado por interrupciones de duración superior a 3 minutos.

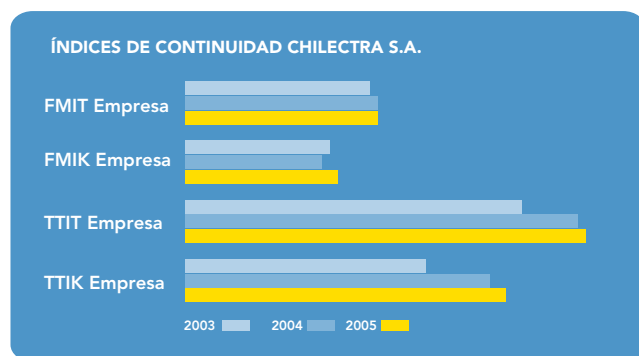
TTIK: Tiempo Total de Interrupción por KVA

Corresponde a la cantidad de horas totales promedio en que, en un año (12 meses), un KVA instalado en las redes de distribución de la empresa se ve afectado por interrupciones de duración superior a 3 minutos.

RESULTADOS ÍNDICES DE CONTINUIDAD DE SERVICIO EN CHILECTRA⁸

ÍNDICE GLOBAL	ÍNDICES NORMATIVOS DE CONTINUIDAD		RESULTADOS ÍNDICES DE CONTINUIDAD		
	ZONA URBANA	ZONA RURAL	2003	2004	2005
FMIT Empresa	5	7	1,77	1,74	1,88
FMIT Empresa	3,5	5	2,96	3,69	4,04
TTIT Empresa	22	28	2,38	2,41	2,43
TTIK Empresa	13	18	4,18	4,92	5,03

⁸ Los Índices Empresa se han obtenido a partir de la ponderación equivalente por capacidad y cantidad de transformadores, a partir de los índices urbano y rural. Para efectos normativos, los cierres de períodos de gestión SEC corresponden a los meses de noviembre de cada año. En estos términos, se presenta la evolución de los índices de continuidad global, comparados a noviembre de cada año.



En términos generales, se puede señalar que la continuidad de suministro de Chilectra (segmento distribución) se presenta estable, manteniéndose siempre por debajo de los estándares normativos que le aplican.

El aumento de los resultados de los índices en 2004, en relación a 2003, se explican por los tiempos promedio de reposición (por KVA o transformador), los que aumentaron como consecuencia de una mayor repetición de condiciones climáticas adversas. Esto se vio reflejado en un aumento en los tiempos promedio de interrupción, pero no en la frecuencia de dichas interrupciones.

En 2005 se produjo un leve aumento en los tiempos promedio de interrupción, básicamente originado por eventos extremos de precipitaciones y vientos en mayo y junio. No obstante lo anterior, la frecuencia de interrupción se ha mantenido relativamente constante en los últimos 3 años.

En conclusión, la continuidad de suministro de Chilectra, representada por los índices globales de continuidad, presenta niveles estables, acordes al tamaño, zona geográfica y cantidad de redes involucradas. Estas condiciones no permiten cambios o modificaciones ostensibles.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

El 16 de junio de 2005 Chilectra logró certificar bajo la norma ISO 9001:2000 los procesos correspondientes a los Nuevos Suministros y Disciplina de Mercado.

El proceso de Nuevos Suministros tiene como finalidad atender las solicitudes de incorporación de nuevos clientes al sistema de distribución, o de aumento de capacidad de los actuales; todos

asociados al segmento de ventas a clientes en un rango de potencia entre 27 y 300 kW.

El servicio que Chilectra presta, como resultado de la realización del proceso de Nuevos Suministros, es la conexión y puesta en servicio de instalaciones. Esto permite al cliente utilizar, bajo las especificaciones definidas en su solicitud y las del servicio, la red de distribución de Chilectra, accediendo así al suministro de energía eléctrica en las condiciones establecidas bajo la legislación vigente.

El proceso de Disciplina de Mercado tiene como objetivo controlar las pérdidas de energía de Chilectra, ejecutando planes y acciones para disminuirlas o contenerlas. Dentro de sus funciones se cuenta con el cálculo del balance y revisión de los indicadores de pérdidas de energía eléctrica, la detección de usuarios con consumos irregulares y la focalización de sectores del sistema de distribución de Chilectra con pérdidas de energía mayores a los técnicamente aceptables, entre otros. Para mayor detalle sobre el Control de Pérdidas, ver Capítulo V “Compromiso de llevar a cabo las mejores ideas para el crecimiento”.

Actualmente Chilectra se encuentra trabajando para certificar durante 2006 los procesos de fonoservicio, facturación, operación del centro de control, mantenimiento de redes de alta tensión y productos y servicios del Área Grandes Clientes.

Por otra parte, en el marco del Plan Estratégico Chilectra Siglo XXI, se ha definido dentro del ‘Eje de Creación de Valor’, uno de los proyectos enfocados a la incorporación de sistemas de gestión en las empresas colaboradoras, para asegurar la optimización de procesos pro satisfacción del cliente. En este contexto, durante 2005 se realizaron todas las gestiones y apoyo por parte de Chilectra para que las empresas colaboradoras que realizan labores en las actividades más críticas, iniciaran el proceso de implantación de sistemas de gestión de la calidad y, adicionalmente para algunos, sistemas integrados con medio ambiente.

Es así que, utilizando los mecanismos e instrumentos de fomento a la calidad y productividad dispuestos por CORFO, y el apoyo de Chilectra y la consultora Fundes Chile, 11 empresas colaboradoras dieron inicio a este proceso. En 2006 se creará un Comité de Certificación ISO en empresas colaboradoras, el cual verificará el avance de las entidades en este ámbito y en las temáticas que puedan ser abordables por la compañía, para asegurar el éxito de la certificación.

COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y LA RENTABILIDAD

Nuestros Accionistas. Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.

Chilectra está firmemente comprometida con el objetivo de incrementar el valor de la Empresa y proporcionar rentabilidad a sus accionistas en el marco de relaciones basadas en principios de lealtad y transparencia.

Es por esto que desarrolla la actividad empresarial de manera eficiente y competitiva, optimizando permanentemente y de forma responsable el uso de los recursos disponibles, a fin de que redunde en beneficio de los inversores que han depositado su confianza en Chilectra.

RESULTADOS GENERALES DE LA EXPLOTACIÓN 2005

2005 fue un año favorable para la compañía. En efecto, no obstante la rebaja tarifaria que comenzó a regir a partir de noviembre de 2004, se logró un resultado operacional de 0,8% superior al de 2004. Ello, en virtud de los crecimientos de la demanda y de los esfuerzos de mejora de la eficiencia aplicados.

Los ingresos totales ascendieron a US\$1.059 millones, situándose US\$132 millones por sobre 2004. De los ingresos totales, un 93% corresponde a venta de energía eléctrica y el 7% restante a la venta de otros productos y servicios relacionados con la energía y el giro de la compañía.

RESULTADOS CONSOLIDADOS (US\$ MILLONES) (1)

	2005	2004	Variación (%)
Ingresos de Explotación (Ingresos Totales)	1.059	927	14,3
Resultado Operacional	206	204	0,8
Resultado No Operacional	(33)	(75)	56,3
Utilidad del Ejercicio	139	143	-2,8
EBITDA(2)	241	239	1,0
Índice de liquidez	1,18	1,36	-13,1
Coefficiente endeudamiento(3)	1,21	1,36	-11,03

Fuente: Memoria Financiera 2005 de Chilectra.

(1) TC Media Anual 560,2

(2) EBITDA: Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones, intereses e impuestos.

(3) Pasivo total / (patrimonio + interés minoritario).



Edificio Brasilia, primer edificio Full Electric

La utilidad neta de la compañía en 2005 disminuyó a US\$139 millones, la que en comparación con la utilidad de 2004, es inferior en un 2,8%. Esto se explica básicamente por mayores impuestos asociados a que durante el año 2004 se obtuvo una utilidad por dicho concepto producto de la Operación Inversud.

Al 31 de diciembre de 2005, Chilectra obtuvo un EBITDA⁹ de US\$241 millones, lo que representa un aumento del 1% a igual período de 2004.

Los costos de explotación consolidados de la compañía fueron de US\$778 millones en 2005, lo que significa un aumento de 21% respecto al ejercicio de 2004. Esto se debió principalmente a un mayor precio de nudo y mayor compra física.

Las ventas de energía durante 2005 presentaron una variación positiva del 4,71%, alcanzando los 11.851 GWh. Esto se debe principalmente a que en el sector residencial se observó un crecimiento del consumo per cápita, lo que ratifica las acciones emprendidas respecto a la sustitución energética. Por otra parte, la expansión estimada del PIB de 2005 fue de 6,3%, lo que se explica por los sectores servicios y consumo.

VENTAS FÍSICAS DE ELECTRICIDAD (GWh)

ÍTEM	% SOBRE LAS VENTAS TOTALES	2005	2004	% VARIACIÓN
Residencial	27,6	3.271	3.100	5,5
Comercial	24,1	2.851	2.557	11,5
Industrial	25,8	3.061	2.959	3,4
Otros	22,5	2.668	2.701	-1,2
Total	100,0	11.851	11.317	4,71

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS DE CHILECTRA (US\$ MILLONES)

ÍTEM	2002	2003	2004	2005
Resultado de explotación (1)	167	167	204	206
Resultado neto (1)	-59	98	143	139
Total activo (2)	2.379	2.203	2.177	2.005
Endeudamiento financiero neto (2)	1.226	1.084	1.057	867

(1) TC Media Anual 560,2
(2) TC Cierre 512,5

Algunos hechos y datos significativos de la evolución económica de Chilectra durante 2005 fueron los siguientes:

- ◆ El endeudamiento neto se situó en US\$867 millones al término de 2005, lo que supone una disminución de US\$190 millones, es decir, un 18% menor en comparación con el resultado al cierre del ejercicio 2004;
- ◆ La razón de apalancamiento financiero¹⁰ experimentó una disminución de 4 puntos base respecto a 2004, situándose en 49%;
- ◆ Sobre el beneficio neto (después de impuestos), US\$307 millones corresponden al negocio eléctrico (margen de ventas y compras de energía y potencia);
- ◆ Los otros negocios que corresponden fundamentalmente a ventas de empalmes, medidores, servicios a terceros, alumbrado público y servicios de apoyo, registraron un margen de US\$37 millones en 2005, 13% bajo en relación a 2004, afectados principalmente por la fijación tarifaria de precios de servicios asociados al suministro a partir del 14 de octubre de 2004;
- ◆ El resultado de explotación ascendió a US\$206 millones, lo cual corresponde a un alza de 1% respecto del año anterior;
- ◆ Al cierre de 2005, los fondos propios de la compañía se situaron en US\$920 millones de dólares, en línea con el saldo al 31 de diciembre de 2004. Los fondos correspondientes a socios externos aumentaron en US\$10 millones respecto al cierre de 2004.

PRINCIPALES OPERACIONES EN OTROS NEGOCIOS

En 2005, el programa Mundo Activa se extendió a las 13 oficinas comerciales de la compañía e incluyó cerca de 300 productos y más de 45 convenios para beneficios. Al cierre de 2005 los clientes del programa Mundo Activa ascendían a 24.000, alcanzando las 20.000 transacciones por ventas, las que llegaron a un total aproximado de US\$2,0 millones.

El edificio Brasilia, ubicado en la comuna de Las Condes, se constituyó en el primer edificio Full Electric con una oferta de departamentos de más de 100 m², abriéndose de esta forma un nuevo nicho de mercado para la compañía, posicionando la energía eléctrica como la mejor opción para las necesidades de la familia.

Otro negocio de Chilectra que tuvo un fuerte aumento fue el de las ventas de productos de climatización. En la campaña de invierno las ventas de equipos de calefacción tuvieron un aumento de 298% y en

⁹ Resultado operacional antes de depreciaciones y amortizaciones, intereses e impuestos.

¹⁰ Deuda financiera neta / deuda financiera neta + patrimonio.



la campaña de verano las ventas de equipos de aire acondicionado registraron un aumento del 83% con respecto a 2004. Esto significó la incorporación de una potencia adicional de 5.000 kW.

Las ventas durante 2005, en el marco del programa de gestión energética para clientes empresa, alcanzaron US\$ 4,9 millones. Esta cifra considera los negocios cerrados con clientes, facturados y no facturados. Dentro de los productos que más aportaron a esta cifra se destacan los servicios asociados a los grupos electrógenos, correspondientes a US\$ 2,1 millones en 2005.

Finalmente, con la Oferta de Potencia de Invierno se lograron acuerdos con 370 clientes, lo que involucra 233 MW de potencia y una facturación de US\$ 8 millones. Esta oferta corresponde a un producto dirigido a los clientes empresa, que modifica las horas punta del período de invierno, en base a un acuerdo anual de potencia entre las partes. En este acuerdo se ha logrado un beneficio tanto para el cliente, por la reducción del pago anual de potencia, como para Chilectra, al disminuir las demandas máximas del sistema.

CREACIÓN DE VALOR

Chilectra, en cada acción que realiza, busca crear valor que beneficie a sus diversas partes interesadas. Los principales actores entre los que se distribuye el valor creado por la compañía son sus clientes, accionistas, empleados, proveedores, administración pública y la comunidad.



En el Capítulo V de este Informe, y de acuerdo al siguiente detalle y actores, se presenta la creación de valor desarrollada por Chilectra.

- ◆ Para los clientes en “Compromiso con la calidad del servicio”;
- ◆ Para los trabajadores en “Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra”; y
- ◆ Para la comunidad en “Compromiso con el desarrollo de los entornos sociales”.

Para el análisis es necesario diferenciar entre el valor que se genera de forma directa e indirecta y distinguir entre la parte tangible e intangible.

En la creación de valor directo, lo tangible se refiere a la distribución de las rentas de la actividad hacia los distintos agentes involucrados, mientras que lo intangible es lo que, aunque no quede expresado en los estados contables y financieros, contribuye a la creación de valor, aportando ventajas competitivas que son vitales para cualquier compañía, como son la reputación, el valor de la marca y las relaciones con los accionistas y clientes, entre otros.

En la creación de valor indirecto, lo tangible se refiere a la creación de riqueza por otros actores inducidos por la actividad de Chilectra

y lo intangible son los resultados positivos que la actividad genera en los distintos actores ligados, contribuyendo a la calidad de vida al atender las necesidades eléctricas de los entornos sociales en los que opera la empresa.

Cabe destacar que los aspectos intangibles, como la reputación, el valor de marca, entre otros, no son cuantificables fácilmente, pero si son observables por los agentes que conforman el entorno de Chilectra. En los siguientes puntos, se reflejará la distribución del valor económico creado y las principales líneas de actuación desarrolladas en 2005.

CREACIÓN DEL VALOR

TIPO DE VALOR	DIRECTO	INDIRECTO
Tangible	Distribución de las rentas.	Creación de riqueza por otros actores.
Intangible	Reputación, valor de la marca, relaciones con los accionistas y clientes, entre otros.	Los resultados que la actividad genera en los distintos actores ligados.

CREACIÓN DE VALOR DIRECTO

Creación de valor para los accionistas

Un actor clave en el proceso de creación del valor y rentabilidad de Chilectra son los accionistas. Éstos invierten y son correspondidos con la redistribución a través del pago de dividendos y del beneficio por acción.

La compañía tiene un total de 5.695 accionistas, de los cuales los 12 principales concentran el 99,04%, según se detalla en el siguiente cuadro.

PRINCIPALES ACCIONISTAS DE CHILECTRA

RAZÓN SOCIAL	CANTIDAD DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN %
Enersis S.A.	359.602.435	98,2398
Axxion S.A.	1.430.560	0,3908
Bancard S.A.	777.816	0,2125
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	166.338	0,0454
Larraín Vial S.A. Corredores de Bolsa	149.037	0,0407
Bolsa de Corredores Bolsa de Valores	77.656	0,0212
BCI Corredor de Bolsa S.A.	63.282	0,0173
Chile Market S.A. Corredores de Bolsa	59.463	0,0162
Inmobiliaria Manso de Velasco Ltda.	48.418	0,0132
Valores Security S.A. Corredores de Bolsa	48.076	0,0131
Lewin Jacob Harry	45.657	0,0125
IM Trust S.A. Corredores de Bolsa	45.402	0,0124
Subtotal: 12 accionistas	362.514.140	99,0353
Otros : 5.683 accionistas	3.531.261	0,9647
Total : 5.695 accionistas	366.045.401	100,0000

El controlador de la compañía, Enersis S.A., posee un 98,25% de Chilectra en forma directa e indirecta, esto es, a través de filiales y coligadas.

El número de acciones suscritas y pagadas durante el período 2003-2005 corresponden a 366.045.401. Durante el último ejercicio no se produjeron cambios en la estructura de propiedad de la entidad.



Edificio de la Bolsa de Comercio de Santiago

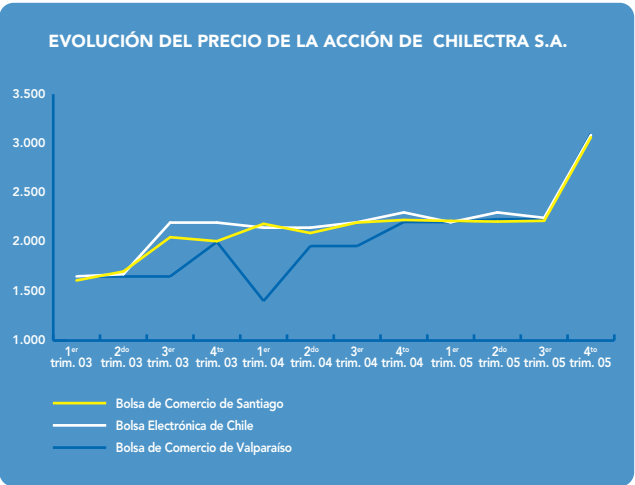
Las transacciones de acciones durante el período 2003-2005 se presentan en la tabla a continuación.

BOLSA	COTIZACIÓN DE ACCIONES						
	UNIDADES		VAR.		MONTO (M\$)		
	2003	2004	2005	(04-05)%	2003	2004	2005
Bolsa de Comercio de Santiago	2.844.041	521.554	586.615	12,47	4.723.964	1.123.181	1.522.367
Bolsa Electrónica de Chile	728.587	21.530	46.833	117,52	1.219.124	44.233	135.903
Bolsa de Valores de Valparaíso	2.309	8.006	14.737	84,07	4.584.	16.237	32.655
TOTALES	3.574.937	551.090	648.185		5.947.674	1.183.652	1.690.926

Durante 2005 se transaron en la Bolsa de Comercio de Santiago 586.615 acciones por un monto ascendente a \$1.522 millones. El precio de la acción cerró a \$3.062,21, y en comparación a 2004, se presentó un aumento del 12,5% en las unidades transadas.

Además, en la Bolsa Electrónica de Chile se transaron 46.833 acciones por un total de \$136 millones. El precio de la acción cerró en \$3.085,65, y, en comparación a 2004, las unidades transadas se duplicaron llegando a un 117,5%.

Finalmente, en la Bolsa de Valores de Valparaíso se transaron 14.737 acciones por un monto total de \$ 33 millones y el precio de cierre fue de \$3.100. Las unidades transadas aumentaron en un 84,1% en comparación a 2004.



Nota: en la Bolsa Electrónica de Chile no se registró movimientos durante el 4º trimestre de 2003 y 2º trimestre de 2004. En la Bolsa de Valores de Valparaíso no se registró movimiento durante el 2º y 3º trimestre de 2003 y 3º trimestre de 2004.

El beneficio neto de la compañía es de US\$139 millones de dólares y su beneficio por acción se ha situado en US\$0,38 dólares. Estas cifras suponen en ambos casos una disminución de 2,8% respecto al ejercicio 2004.

	DATOS POR ACCIÓN (US\$ MILLONES)(1)			
	2002	2003	2004	2005
Beneficio por acción (dólar)	-0,16	0,27	0,39	0,38
Dividendo por acción (dólar)	0,20	0,06	0,13	0,16

(1)TC Medio 560,2

En conformidad con la política de dividendos aprobada por el Directorio de la compañía, durante 2005 se pagó en la forma de dos dividendos provisorios \$92,11 pesos por acción (0,16 dólares por acción) a cuenta de los resultados del ejercicio 2005. Esto se compara con \$75,24 pesos por acción (0,13 por acción), pagados a cuenta del resultado del ejercicio 2004. Lo anterior no considera dividendo definitivo de Chilectra a pagar durante 2006 a cuenta del resultado del ejercicio 2005.

Proveedores de capital

Los activos totales de la compañía han experimentado una disminución de 7,9% (aproximadamente US\$172 millones). Ello se debe fundamentalmente a la disminución del valor en inversiones en empresas relacionadas (otros activos) explicado por los efectos contables derivados de la apreciación de la moneda respecto al dólar. Lo anterior se compensa en parte por un aumento en los activos fijos por la construcción de obras de infraestructura para futuras subestaciones y a nuevas instalaciones en líneas de distribución y transmisión.

Desde el punto de vista de los pasivos, los exigibles disminuyeron en un 12,5%, aproximadamente US\$157 millones, los de largo plazo se redujeron en un 16,2%, mientras que se incrementaron los circulantes

o de corto plazo en un 13,8%. Ello se explica por la disminución de deuda con Enersis y por efecto de la apreciación del peso chileno respecto al dólar y su efecto sobre la deuda en dólares.

La razón deuda financiera sobre patrimonio mejoró un 17,6%, debido fundamentalmente a la reducción de los pasivos con Enersis S.A.

CIFRAS FINANCIERAS (US\$ MILLONES)(1)			
ÍTEM	2005	2004	% VARIACIÓN
Activo total	2.005	2.177	-7,9
Pasivo total(2)	1.098	1.255	-12,5
Pasivo circulante	175	154	13,6
Pasivos a largo plazo	923	1.101	-16,2
Razón deuda financiera sobre patrimonio (veces)	0,94	1,14	-17,5
Cobertura gastos financieros (veces)	4,34	3,25	33,5

(1) TC Cierre 512,5

(2) Pasivos: obligaciones a pagar de la empresa.

Creación de valor para el Estado

Por concepto de impuestos, durante 2005 Chilectra pagó un monto total de US\$42,6 millones, lo que corresponde a un 19,7% menos que los impuestos pagados en 2004.

Por otra parte, Chilectra no recibió subsidios de ninguna clase durante 2005.

Creación de valor para proveedores y colaboradores

Los proveedores de Chilectra obtienen valor directo por el suministro de bienes y servicios que ofrecen, mientras que los colaboradores obtienen este valor a través de su trabajo en actividades en que la compañía no es especialista o no van relacionados directamente con el rubro del negocio, o se ha decidido que estratégicamente sean desarrolladas por empresas colaboradoras.

Chilectra asegura a sus proveedores y colaboradores un trato profesional y relaciones comerciales sostenibles, con altos estándares éticos, que dan garantía de equidad y transparencia en el desarrollo de las transacciones. De la misma forma, Chilectra requiere a sus proveedores y colaboradores un comportamiento similar. Por otra parte, en la selección de sus proveedores y colaboradores, Chilectra exige que éstas cumplan con todas las leyes sociales que le aplican.

La compañía promueve entre sus colaboradores, la prestación de sus servicios, según los más altos estándares de calidad y cumpliendo rigurosamente con las especificaciones técnicas, bases de licitación y con las normativas vigentes en materias legales, laborales, de seguridad y de protección del medio ambiente. A su vez, cuenta con directrices específicas aplicables a colaboradores, las cuales están disponibles en la intranet de la compañía.

Los principales proveedores corresponden a los suministradores de energía y potencia eléctrica que utiliza la compañía en su zona de concesión, los cuales corresponden a la Empresa Nacional de Electricidad S.A.¹¹, AES Gener S.A., Colbún S.A. y otros proveedores.

Las compras de energía que Chilectra concretó durante 2005 para cumplir con el suministro de sus clientes fue de 12.358 GWh, lo que representa un crecimiento de 6,1% respecto a las verificadas en 2004. Con respecto a la demanda máxima del sistema eléctrico, verificada el 13 de julio de 2005, ésta se situó en 2.077 MW, lo que equivale a un incremento de 4,7% respecto a su equivalente en 2004.

Chilectra tiene alrededor de 160 contratos por diferentes servicios con empresas colaboradoras. Se han identificado un grupo de servicios críticos, de acuerdo al impacto de las actividades asociadas a cada uno de ellos, e incluyendo servicios que tienen un único proveedor y riesgo de daño potencial ante algún desequilibrio económico. Entre los servicios definidos como críticos se encuentran:

- ◆ Obras y mantenimiento de redes aéreas y subterráneas MT/BT.
- ◆ Servicio de inspección y maniobra de subestaciones de poder.
- ◆ Servicio de recaudación y atención comercial.
- ◆ Lectura de medidores y reparto de boletas y facturas.
- ◆ Corte y reposición de suministro.
- ◆ Mantenimiento de alumbrado público.

Los montos anuales comprometidos por contratos ascienden a \$54.343 millones, de los cuales un 49% corresponden a montos comprometidos en servicios críticos. En la siguiente tabla se presenta el desglose de los costos por contratos con las principales empresas colaboradoras.

¹¹ Empresa relacionada con la matriz de Chilectra.

COSTOS POR CONTRATOS CON LAS PRINCIPALES EMPRESAS COLABORADORAS

EMPRESA COLABORADORA	SERVICIO	MONTO ANUAL COMPROMETIDO (M\$)
Task S.A.	Lectura de Medidores y Reparto de Boletas y Facturas	788.337
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	Lectura de Medidores y Reparto de Boletas y Facturas	450.254
Manuel Acoria y Compañía Ltda.	Mantenimiento de Alumbrado Público y Particular	280.494
Sergio Labraña y Compañía Limitada	Mantenimiento de Alumbrado Público y Particular	268.495
Gabriel Correa Palma	Mantenimiento de Alumbrado Público y Particular	228.549
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	Obras y Mantenimiento de Redes Aéreas y Subterráneas MT-BT	4.453.366
Leonor Soto y Compañía Limitada	Obras y Mantenimiento de Redes Aéreas y Subterráneas MT-BT	2.052.711
Consorcio Electrocivil Limitada	Obras y Mantenimiento de Redes Aéreas y Subterráneas MT-BT	1.968.431
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	Servicio de Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico	548.000
Achondo y Compañía Ltda.	Servicio de Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico	471.000
Megainversiones S.A.	Servicio de Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico	347.000
Servicios Eléctricos Finik Ltda.	Servicio de Inspección y Maniobra en S/E de Poder	542.324
Commcenter Servicios Temporales Ltda.	Servicio de Recaudación y Atención Comercial	301.076
Administradora Externa de Recursos Humanos Ltda.	Servicio de Recaudación y Atención Comercial	263.368

La Subgerencia Gestión Contratos y Tecnología actúa como administrador de los contratos con los colaboradores. Por otra parte, las normas que regulan los contratos y la relación con empresas colaboradoras están disponibles en la intranet de la compañía.

Debido al creciente rol estratégico que han adquirido las empresas colaboradoras dentro del negocio de la compañía, en 2005 se diseñó un programa que tuvo como fin incorporar las herramientas de gestión necesarias para enfrentar los nuevos desafíos de la compañía. Se implementaron actividades de formación a los administradores de contratos y sus equipos de trabajo, a fin de alinear a las empresas colaboradoras y a todo su personal con la visión de Chilectra Siglo XXI.

Por otra parte, durante 2005 también se desarrollaron capacitaciones para el personal que presta servicios de "Lectura y Reparto de Boletas y Facturas" y de "Desconexión y Reconexión del Suministro Eléctrico", con el fin de optimizar su desempeño y mejorar la calidad de la atención y servicio a los clientes.

Asimismo y con el objetivo de consolidar la integración de la red de empresas colaboradoras con los objetivos de la compañía, durante 2005 se realizaron gestiones y apoyo por parte de Chilectra para que las empresas colaboradoras que realizan labores en las actividades más críticas, iniciaran el proceso de implantación de sistemas de gestión de la calidad y adicionalmente para algunos, sistemas integrados con medio ambiente.

CREACIÓN DE VALOR INDIRECTO

Chilectra está consciente de ser suministrador de un bien esencial para el desarrollo social y económico de las comunidades donde está presente. En este contexto, la compañía asume como responsabilidad ser cada día más eficaz, conociendo mejor a sus clientes con el fin de ofrecer soluciones sólidas y adaptadas a sus necesidades.

Para conseguir sus propósitos, Chilectra realiza constantemente inversiones para asegurar que los servicios que presta tengan un elevado nivel de calidad, seguridad y fiabilidad.

Inversiones

La compañía ejecutó en 2005 un completo plan de inversiones materiales que involucró recursos por US\$87 millones, destinados principalmente a satisfacer la demanda en su zona de concesión dentro de los estándares de excelencia que otorga a sus 5 millones de usuarios. Las inversiones materiales realizadas por Chilectra en 2005 aumentaron un 8%.

INVERSIONES POR TECNOLOGÍA DE CHILECTRA EN 2005 (US\$ MILLONES *)

	2002	2003	2004	2005
Inversión material e inmaterial bruta	82	74	80	87
Transporte	13	10	5	7
Transformación	27	20	14	17
Distribución	35	40	57	57
Sistemas de información	5	3	2	3
Telemandos y telecontrol	-	1	-	-
Comunicaciones	-	-	1	1
Resto inv. Material/inmaterial	2	1	2	2
Inversión financiera	107	97	152**	-

*TC Medio \$560,2

** Compra de participación en Ampla.

Todas las acciones desarrolladas por la compañía durante el año para mejorar la calidad del suministro eléctrico, permitieron a Chilectra mantener sus índices de continuidad, en términos de frecuencia y tiempo de interrupción bajo los límites exigidos por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Plan de inversiones 2006-2010

Las inversiones de Chilectra proyectadas para el período 2006-2010 totalizan US\$532,4 millones. La mayor parte de esta inversión está destinada a satisfacer el crecimiento permanente de la demanda de los actuales y futuros clientes, con la ampliación de sus líneas, subestaciones y redes de distribución, así como para el mantenimiento de las mismas.

PLAN DE INVERSIONES 2006-2010

INVERSIÓN	TOTAL MILLONES DE PESOS
Líneas de transmisión	23.425
Subestaciones	53.304
Distribución primaria y secundaria	72.106
Solicitadas por clientes	99.408
Telemando y telecontrol	4.144
Sistemas de información	11.988
Otras	8.491
TOTAL	272.866

Dentro de las obras a realizarse en el período, destaca la instalación de un segundo transformador de 400 MVA en la subestación 220/110 kV El Salto, y el inicio de la ampliación de la S/E Chena, también con la instalación del segundo transformador de 400 MVA.

Por otra parte, se reforzarán las líneas de transmisión de 110 kV que cruzan el Parque Metropolitano de Santiago y que permiten evacuar la mayor potencia desde la subestación El Salto. Los refuerzos corresponden a el Salto-Tap La Dehesa, Tap La Dehesa-Tap Vitacura, el Salto-San Cristóbal y San Cristóbal-Recoleta.

Por su parte, en el sistema de transformación AT/MT se iniciará la construcción de la nueva subestación Los Leones y las ampliaciones de las demás subestaciones existentes, que totalizarán una potencia instalada adicional cercana a los 1.400 MVA, lo que representa cerca de un 35% de crecimiento.



Subestación El Salto

COMPROMISO CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN CHILECTRA

Nuestra Gente. Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en CHILECTRA

Los empleados de Chilectra forman parte de una comunidad que desea aportar lo mejor de sí misma a un proyecto empresarial atractivo, participativo y comprometido con el progreso personal y profesional de cuantos trabajan en la compañía.

Chilectra es consciente de que, para el éxito de sus proyectos empresariales, es imprescindible tener en cuenta las aspiraciones de sus trabajadores y promover su adhesión entusiasta a este proyecto.

Por ello, la compañía se compromete a velar por la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores, a que desarrollen su talento y su itinerario profesional sin discriminaciones, en particular por razones de raza, género, tendencia política o creencia religiosa, a que sus ocupaciones sean seguras y saludables, y a promover la conciliación y armonización de la vida laboral y familiar.

Además, los empleados de Chilectra fomentan entre ellos la formación, el trabajo en equipo y el compartir conocimientos, y procuran generar un clima laboral en el que se premie el diálogo, la creatividad y la capacidad de iniciativa.

Chilectra considera que los recursos humanos de la empresa son su principal activo. Por ello, invierte un esfuerzo especial para atender sus necesidades, facilitar su desarrollo personal y profesional, fomentar y dar los espacios para reforzar su capacitación, proteger su salud, mejorar las condiciones de trabajo y establecer sistemas de evaluación y retribución justos e incentivadores.

En el marco del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), Chilectra está comprometida a cumplir con los dos principios referentes a los derechos humanos, los cuales corresponden a “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional” y “Evitar verse involucrados en abusos a los derechos humanos”.

El Plan Estratégico de Chilectra Siglo XXI enfatiza el compromiso de entregar un servicio vital para la calidad de vida de las personas, que permita un desarrollo sostenible de las empresas y la comunidad, con altos estándares de seguridad para sus clientes y trabajadores. En este ámbito, se define la igualdad de oportunidades a través de una política de responsabilidad social y desde el marco jurídico de los convenios colectivos y contratos individuales.

Es por ello que el desafío es impulsar el proceso de desarrollo estratégico de la compañía y el cambio organizacional a través de políticas y prácticas que propicien el desarrollo, la innovación,

equidad, motivación y el alineamiento de los intereses individuales de las personas con la estrategia de Chilectra.

Para cumplir con ello se plantearon los siguientes desafíos:

- ◆ Contar con trabajadores motivados y alineados con la visión de la empresa;
- ◆ Comprometer a los colaboradores con la visión de Chilectra;
- ◆ Diseñar e implementar prácticas y procesos para desarrollar una cultura que permita la creación sistemática de innovaciones que creen valor a la compañía;
- ◆ Fortalecer prácticas de liderazgo y trabajo en equipo que faciliten la innovación y la formación de equipos de alto desempeño;
- ◆ Detectar, asesorar y satisfacer las necesidades de los trabajadores a través de una plataforma personalizada y automatizada de servicios de recursos humanos;
- ◆ Gestionar una mejora sostenida del clima laboral interno, erradicando prácticas inadecuadas, adoptando mejores prácticas y potenciando la creación de espacios para la innovación y el trabajo en equipo;
- ◆ Adecuar la estructura organizacional a la estrategia de la empresa; y
- ◆ Proveer a la organización con personas idóneas para desarrollar cada posición y apoyarlas en la incorporación de competencias requeridas para desarrollar sus funciones.

Para ello Chilectra ha desarrollado políticas de recursos humanos que permitan llevar a cabo el cumplimiento del objetivo definido, las cuales se describen a continuación.

POLÍTICA DE COMPENSACIONES

Esta Política permite una administración racional de los recursos que dispone la organización para retribuir adecuadamente a cada trabajador. Contiene un conjunto de normas y procedimientos que establecen y mantienen estructuras equitativas al interior de la organización y competitivas con el mercado.

Su objetivo fundamental es atraer y retener a las personas que la compañía requiere para cumplir sus objetivos presentes y futuros.

En cuanto a sus objetivos específicos, es posible mencionar los siguientes:

- ◆ Vincular directamente la responsabilidad, complejidad y los resultados esperados del desempeño de los cargos, así como la apreciación individual de la actuación y el cumplimiento de objetivos corporativos, con la compensación total;
- ◆ Retribuir a los trabajadores con una compensación justa a nivel interno y competitiva a nivel de mercado;
- ◆ Poner a disposición de la organización y especialmente de los gestores de personas, criterios compartidos que les permitan administrar y motivar a sus trabajadores dentro de la estrategia global de Chilectra; y
- ◆ Facilitar la comunicación entre las jefaturas y sus equipos en materia de compensaciones.

POLÍTICA DE MOVILIDAD

En Chilectra el reclutamiento interno se realiza a través de concursos internos, gestionados y difundidos a través de la Gerencia Innovación y Recursos Humanos. Se mantiene informados a los postulantes de las decisiones que los afecten durante todo el proceso de postulación. Asimismo, pueden en todo momento solicitar información sobre el estado de avance del proceso.

La Gerencia Innovación y Recursos Humanos puede dejar sin efecto un llamado a concurso cuando las condiciones así lo ameriten, o bien, declarar desierta la convocatoria si se considera que ninguno de los candidatos reúne cabalmente los requisitos del cargo, caso en el cual se activará la búsqueda externa, la cual prioritariamente considerará las postulaciones espontáneas provenientes de personas de otras empresas del Grupo.

POLÍTICA DE FORMACIÓN PROFESIONAL

La estrategia organizacional, los proyectos emblemáticos y cada actividad y proceso de la empresa, se basa en el óptimo desempeño y utilización de las competencias de cada persona y como ésta sea capaz de ponerlas a disposición de su equipo de trabajo y de los distintos proyectos en que participa.

Para ello se requiere de procesos permanentes de aprendizaje, actualización y formación de habilidades, conocimientos y actitudes coherentes con los objetivos, misión, visión y valores de la compañía.

Es así que la política de formación tiene por objeto ser un instrumento de apoyo y fortalecimiento estratégico para Chilectra y las personas que participan de ella. La compañía informa sobre la gestión de los recursos de que se dispone para ello, sus metodologías asociadas y los beneficios que se espera lograr para la empresa y cada uno de sus empleados.

Chilectra plantea que el desarrollo personal y profesional de los trabajadores se lleve a cabo sin discriminaciones de raza, género, tendencia política o creencia religiosa, proporcionándoles oportunidades de desarrollo exclusivamente en base al mérito y a su aporte profesional.

POLÍTICA DE PROVISIÓN DE PERSONAS

Esta política establece los parámetros para desarrollar la selección de personal para una vacante no directiva. Ésta contiene un conjunto de principios y responsabilidades, así como también objeto y alcances que permiten gestionar y administrar el proceso de selección del personal al interior de Chilectra.

La compañía se ha propuesto brindar transparencia, equidad e igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección de personal que emprende.

TRABAJADORES DE CHILECTRA

PLANTILLA DE TRABAJADORES

La plantilla base del equipo de trabajo que conforma Chilectra se presenta disgregada por tipo de contrato, estamento y género, mostrando la situación a diciembre de 2005.

El equipo que conforma Chilectra está constituido por una plantilla total de 696 empleados, entre los que figuran ejecutivos, profesionales, técnicos y administrativos. Durante 2005 ingresaron a la empresa 53 trabajadores y se retiraron 31, lo que se traduce en una tasa de generación de empleo neta de un 3,3%.

Del total de empleados, un 85% corresponde a trabajadores del género masculino y el 15% a sexo femenino. Durante 2005 se efectuó un total de 53 contrataciones, de las cuales un 74% corresponde al ingreso de personal masculino y el 26% a personal femenino.

PLANTILLA CHILECTRA A DICIEMBRE 2005 POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA					
ESTAMENTO	CONTRATOS INDEFINIDOS	CONTRATOS PLAZO FIJO	JORNADA COMPLETA	JORNADA MEDIA	JORNADA LIBRE
Ejecutivos (1)	28	-	-	-	28
Profesionales	328	-	256	-	72
Técnicos	149	-	149	-	-
Administrativos	191	-	191	-	-
SUBTOTAL	696	-	596	-	100
TOTAL PLANTILLA	696				

(1) Incluye al total de Gerentes y Subgerentes de Chilectra.

PLANTILLA CHILECTRA A DICIEMBRE 2005 POR SEXO					
ESTAMENTO	PERSONAL				
	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	% MASCULINO	% FEMENINO
Ejecutivos	27	1	28	96%	4%
Profesionales	294	34	328	90%	10%
Técnicos	149	-	149	100%	0%
Administrativos	121	70	191	63%	37%
TOTAL	591	105	696	85%	15%

En lo que se refiere a obtención y provisión de personas, durante 2005 se formalizó el mecanismo de postulación a oportunidades internas de selección, mecanismo que específicamente fue denominado como "Movilidad". Este mecanismo permitió generar 29 concursos internos y 16 asignaciones permanentes, en el espíritu de favorecer el desarrollo de los trabajadores.

Todo concurso sin posibilidad de llenarse internamente se buscó en el mercado, a través de bolsas de trabajo universitarias, consultoría externa y bases de ejecutivos de proveedores vinculados a esa materia. Todos los contratos generados fueron con carácter indefinido y muy excepcionalmente se recurrió a contratos honorarios para atender ciertos proyectos específicos.

Los contratos de prácticas profesionales también son parte de la estrategia de provisión. Todos los años participan más de 70 alumnos en práctica en distintas áreas y con distintas especialidades. Estos mismos profesionales son fuente importante de reclutamiento cuando los cargos definidos no requieren mucha experiencia.

DISTRIBUCIÓN ETÁREA DE LA FUERZA LABORAL	
RANGO	Nº DE TRABAJADORES
Menos de 30 años	63
Entre 30 y 39 años	203
Entre 40 y 49 años	262
Entre 50 y 59 años	153
Mayor de 59 años	15
TOTAL	696

DOTACIÓN POR FORMACIÓN EDUCACIONAL	
NIVEL EDUCACIONAL	Nº DE TRABAJADORES
Profesional universitario	356
Técnicos	149
Administrativos	191
TOTAL	696

RELACIONES CON LOS TRABAJADORES

Las relaciones laborales empresa/trabajadores se manifiestan a través de las reuniones permanentes con las organizaciones sindicales, oportunidades en las cuales se tratan, analizan y concretan proyectos de interés de los trabajadores y la empresa.

La afiliación sindical alcanza al 65% de los trabajadores de la compañía, los cuales se encuentran asociados en cinco sindicatos según el siguiente detalle:

ORGANIZACIONES SINDICALES			
AGRUPACIÓN	Nº DE AFILIADOS	% DE LA PLANTILLA	CARACTERÍSTICAS DE LOS AFILIADOS
Sindicato Nº 1	23	3,3%	Mayoritariamente personal de terreno (Técnicos)
Sindicato Nº 2	123	17,7%	Técnicos y Administrativos
Sindicato Nº 5	118	17,0%	Principalmente Administrativos
Sindicato Nº 6	73	10,5%	Administrativos y Secretarías
Sindicato Profesionales	116	16,7%	Principalmente Ingenieros de Ejecución
TOTAL	453	65,1%	

A fines de 2004 se efectuó el proceso de negociación colectiva con los cinco sindicatos existentes en la empresa, cuyo proceso culminó con la formalización de los Convenios Colectivos por el período 2005-2008. Lo anterior, se cristalizó en el marco de un proceso no regulado con antelación a los plazos legales, lo cual fue posible gracias a la confianza y a las buenas relaciones laborales imperantes.

La comunicación con los trabajadores se intensificó en 2005, utilizando diversos medios para llegar a todos los empleados. Es así como se relanzó la Intranet de la Gerencia Innovación y de Recursos Humanos, medio a través del cual ha sido posible entregar información oportuna relativa a beneficios, políticas de remuneraciones, formación, movilidad, innovación, entre otros. También se intensificó el uso de noticias vía la herramienta computacional de Línea Directa para informar oportunamente de materias propias de Recursos Humanos, como además la formalización de canales directos de comunicación telefónicos y vía e-mail.

Cabe destacar que en 2005 se dispuso la entrega de folletos junto a las liquidaciones de remuneraciones con información de movilidad y concursos internos, convenios de salud, estado de avance de proyectos de RRHH que involucraban a toda la organización, con el sólo objetivo de mantener constantemente informados del acontecer de Recursos Humanos a todos los trabajadores.

REMUNERACIONES

La compañía retribuye el trabajo que las personas ejecutan sobre la base de dos principios rectores: equidad interna y competitividad externa, que se manifiestan en considerar, al momento de establecer la compensación fija y variable, la importancia relativa que la organización le atribuye a cada uno de los cargos; el desempeño

individual, la antigüedad, la relación respecto a los pares y los niveles de pago del mercado de referencia.

La empresa posee una escala única de remuneración fija, que establece rangos de remuneración para cada uno de los niveles de cargos definidos, que incorpora todos aquellos pagos garantizados que constituyan remuneración.

La composición del total dependerá de la relación contractual que vincule a las personas con la compañía.

Es política de la compañía efectuar una revisión de la remuneración fija de los trabajadores en el mes en que éstos cumplen anualidad en la empresa; cuando lo solicita el directivo que corresponda y en los casos de promoción o retención.

En todos los casos la parte mas significativa del total se compone de Sueldo Base y Gratificación.

Por otra parte la empresa posee dos sistemas de remuneración variable, dependiendo de la relación contractual que vincule a las personas con la compañía.

Aquellos trabajadores que se encuentran afectos a un convenio colectivo, perciben un Bono de Productividad según el cumplimiento de objetivos de la empresa, su supervisor y el resultado de su evaluación individual de competencias. Por su parte los trabajadores no afectos a tales convenios perciben un Bono de Metas según el cumplimiento de objetivos de la empresa, su gerencia y los propios, así como el resultado de su evaluación individual de competencias.

Bajo este contexto, el costo de personal asumido por la empresa en 2005 alcanzó a \$19.271 millones. Estos gastos incluyen la remuneración fija y variable, horas extras, aporte patronal, pensiones, ventajas sociales e indemnizaciones. Del gasto total, un 73% corresponden a remuneraciones fijas y variables y un 10% a beneficios sociales.

BENEFICIOS SOCIALES NO EXIGIDOS POR LEY

La empresa, a través de los convenios colectivos establecidos con los sindicatos por el período 2005-2008 y también en los contratos individuales de trabajo, tiene definido una serie de beneficios sociales no exigidos por la ley, cuya finalidad es entregar un mayor bienestar al trabajador y su grupo familiar.

a) Seguros: La empresa otorga a todos sus trabajadores afiliados al Organismo de Salud Previsional, suscrito en forma colectiva, los siguientes seguros en forma gratuita:

- ◆ **Seguro Complementario de Salud:** Este cubre el 80% de los gastos no reembolsado por la ISAPRE en hospitalización y exámenes médicos y, un 65% en consultas ambulatorias. Asimismo, cubre el 50% de los gastos en medicamentos;
- ◆ **Seguro de Enfermedades Catastróficas:** Este seguro cubre aquellos casos calificados de extrema gravedad, en donde los planes de la ISAPRE y la cobertura del seguro complementario son insuficientes para cubrir sus costos; y
- ◆ **Seguro de Vida e Invalidez:** Cubre a todos los trabajadores, por invalidez, muerte natural o accidental.

b) Asignación de Natalidad: La empresa otorga una ayuda económica a todos los trabajadores por el nacimiento de un hijo o que obtengan mediante una resolución judicial el cuidado personal de un menor en adopción.

c) Asignación de Matrimonio: Esta ayuda económica se otorga a todos los trabajadores que contraigan matrimonio.

d) Ayuda Habitacional: Con motivo de subsidiar los gastos administrativos que involucra la compra de una vivienda nueva o usada, la empresa otorga una ayuda económica al trabajador por una sola vez, siempre que éste no sea propietario de otro bien raíz.

e) Ayuda Escolar: Con el objetivo de financiar los gastos que involucra el matricular a los hijos cargas familiares que cursan enseñanza prebásica, básica y/o media, la empresa otorga al trabajador una ayuda escolar consistente en dinero, por una sola vez al año.

f) Becas de Estudio: Con el propósito de financiar los gastos que involucra el matricular a cada hijo carga familiar en estudios superiores, la empresa otorga una beca de estudio consistente en un monto en dinero, otorgado por una sola vez al año. Se otorga esta beca además a los hijos carga familiar que cursan estudios en escuelas industriales y a los hijos carga duplo (con incapacidad física o mental).

g) Aguinaldos y Bono de Vacaciones: La empresa otorga a todos sus trabajadores sujetos a convenios colectivos, aguinaldos de fiestas patrias y navidad, como asimismo un bono de vacaciones que ayuda a financiar los gastos que involucran estas actividades.

h) Capitalización Complementaria: La empresa ofrece acceder al Programa de Incentivo de Jubilación Anticipada, que consiste en aportar en la cuenta individual de la Administradora de Fondo de Pensiones del trabajador, una parte de los fondos requeridos para cumplir el requisito legal de jubilación.

i) Bono Consumo Eléctrico: Consiste en poner a disposición de cada trabajador un valor anual, sobre el cual se cargarán sus consumos eléctricos. Los saldos que se generen a diciembre de cada año, se cargarán a la Tarjeta Chilectra. Esta iniciativa, busca potenciar un hecho esencial, cual es que nuestros trabajadores son los mejores promotores de los productos y servicios que ofrece la empresa, como también estrecha el vínculo trabajador-empresa.

j) Préstamos de Bienestar: Orientados a resolver necesidades económicas de los trabajadores ya sea por urgencias o proyectos de calidad de vida.

k) Capacitación: Una vez al año, en conjunto con los sindicatos, se definen los temas de interés en capacitación, distintos a los establecidos en el Plan Estratégico de Formación de la compañía.

El costo asumido en beneficios sociales durante 2005 alcanzó a \$1.928 millones.

Por otra parte y a modo de facilitar el acceso a la información en cuanto a beneficios sociales a que pueden acceder los trabajadores de la empresa, se publicó a mediados de 2005 en la intranet de la Gerencia Innovación y de Recursos Humanos, una completa Guía de los Beneficios Sociales, señalando sus características, montos asociados y requisitos para acceder a ellos.

SALUD Y SEGURIDAD

El tema de seguridad y salud ocupacional es una prioridad al interior de la organización, por lo que la compañía trabaja constantemente por perfeccionar a sus equipos y hacer cumplir las normas para la prevención de riesgos laborales.

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

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

A partir de octubre de 2005 entró en vigencia el nuevo Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Respecto a su versión anterior, éste incluye aspectos relativos al procedimiento de denuncias de acoso sexual, prohibición de fumar y actualización de las jornadas de trabajo. Asimismo, en diciembre de 2005 se hizo entrega a cada uno de los trabajadores de Chilectra de un ejemplar de este reglamento, cumpliendo de este modo lo estipulado por la legislación vigente.

La compañía ha fortalecido el rol que cumplen los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, reconociéndolos como colaboradores válidos en los temas de seguridad. Además, Chilectra ha colocado a su disposición los recursos necesarios que le permitan una gestión eficaz. En el transcurso de noviembre de 2005 se efectuaron los encuentros de Comités Paritarios de Chilectra y el de las empresas colaboradoras. En dichas actividades se fomentó el trabajo en equipo y se dio a conocer las diferentes instancias de participación que tendrán estas organizaciones en el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Las funciones de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad 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; y
- ◆ Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores.

INICIATIVAS EN EL ÁMBITO DE SALUD OCUPACIONAL

En el transcurso de 2005, se llevaron a cabo distintas iniciativas en el ámbito de salud ocupacional, cuyo detalle es el siguiente:

- ◆ Se realizó una campaña informativa dirigida a todo el personal de Chilectra, con el fin de comunicar el alcance que ha tenido la afiliación de Chilectra, desde el 1 de enero de 2005, a la Asociación Chilena de Seguridad. Esta nueva relación con dicha entidad permite acceder a una serie de beneficios en el ámbito de la educación y la salud, así como también cambia la forma de administrar el seguro contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, establecido en la Ley N° 16.744.
- ◆ Entre mayo y diciembre de 2005 se desarrolló el programa de Acondicionamiento físico y orientación nutricional para grupos de riesgo, dirigido a aquellas personas con factores de riesgo cardiovascular y que fueron detectadas a través de exámenes preventivos. El programa arrojó como resultado una importante disminución de dichos factores.
- ◆ Se llevó a cabo el programa de Gimnasia Laboral entre abril y diciembre, que consiste en aplicar rutinas de ejercicios dos veces al día, de lunes a viernes. Cabe destacar que se incorporó la observación directa del puesto de trabajo por parte de los profesores de Educación Física que tienen a cargo el programa.



Gimnasia Laboral

La finalidad es realizar ajustes ergonómicos simples, además de capacitar a las personas para que sepan modificar en su beneficio el entorno laboral cercano.

- ◆ Se dio inicio a las actividades deportivas de la empresa, tales como fútbol, tenis, vóleybol, básquetbol, tenis de mesa, natación, entre otros. Estas actividades están orientadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, propiciar un clima y una cultura deportiva-creativa, un mayor rendimiento laboral, disminución del riesgo de stress, mejora en las relaciones laborales e interpersonales y contar con un punto de encuentro para la sana entretención y esparcimiento, abierto a todos los trabajadores de la organización.
- ◆ Entre octubre y diciembre se efectuó el Programa de Control de Obesidad Infantil y Juvenil, orientado específicamente para los hijos de los trabajadores de la compañía. Este programa tuvo como objetivo educar al grupo familiar sobre cómo controlar los Factores de Riesgo que conducen en primer término al sobrepeso y, posteriormente, a la obesidad, entendida como enfermedad crónica.

- ◆ En circunstancia de la renovación del Plan de Salud, durante octubre y noviembre de 2005 se efectuaron charlas presenciales en los distintos edificios de la compañía, mediante las cuales se les proporcionó a cada uno de los trabajadores información referida a las coberturas de estos planes, procedimiento para su acceso y difusión de los beneficios en la nueva página de Intranet de Innovación y Recursos Humanos.

La compañía no está facultada legalmente por el Código del Trabajo para solicitar exámenes de VIH a sus trabajadores. No obstante, en los exámenes preventivos realizados periódicamente a los trabajadores, éstos podrían voluntariamente solicitar la realización de este examen y conocer su resultado con la debida reserva.

Índice de Absentismo

El índice de absentismo en 2005 fue de 3,3 días per-cápita.

AÑO	ENFERMEDADES Nº DE DÍAS	ABSENTISMO			
		LICENCIAS MATERNALES Nº DE DÍAS	TOTAL DÍAS	PLANTILLA PROMEDIO	DÍAS PER- CÁPITA
2003	2.183	282	2.465	709	3,5
2004	1.888	284	2.172	690	3,1
2005	1.853	413	2.266	682	3,3

Índice de accidentabilidad

Los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales son notificados a los organismos administradores, de acuerdo a lo establecido en la legislación chilena. Chilectra lleva registros, análisis de causas y medidas de control aplicadas a los accidentes y enfermedades que han afectado a sus trabajadores.

Los dos principales indicadores para medir la accidentabilidad son el Índice de Frecuencia y el Índice de Gravedad. El índice de gravedad mide los días perdidos por accidentes con lesión y el índice de frecuencia mide el número de accidentes con tiempo perdido, ambos medidos sobre la base de 1 millón de horas persona trabajadas.

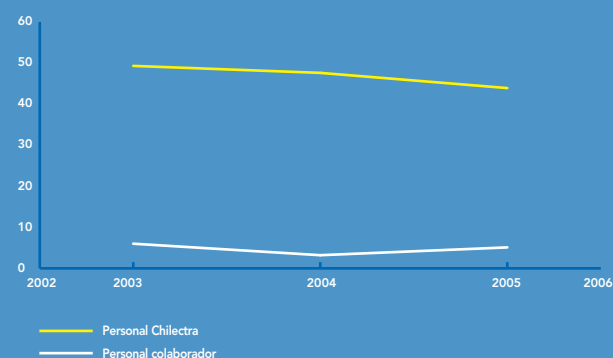
ACCIDENTABILIDAD 2003, 2004 Y 2005 EN PERSONAL DE CHILECTRA

PERSONAL PROPIO	ACCIDENTES	DÍAS PERDIDOS	HORAS PERSONA	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
2005	8	46	1.566.856	0	5,1	29,4

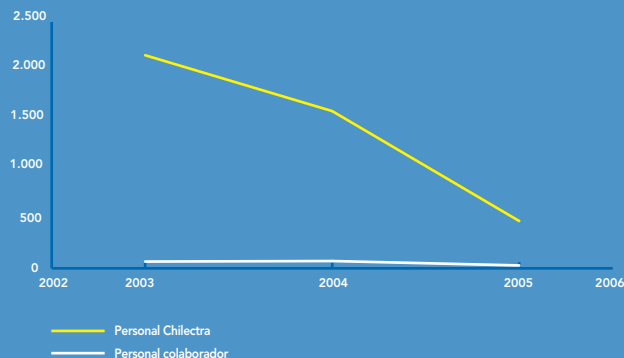
ACCIDENTABILIDAD 2003, 2004 Y 2005 EN PERSONAL COLABORADOR

PERSONAL COLABORADOR	ACCIDENTES	DÍAS PERDIDOS	HORAS PERSONA	ACC. MORTALES	IND. FRECUENCIA	IND. GRAVEDAD
2003	196	8600	3.977.507	1	49,3	2.162,2
2004	260	8.713	5.461.009	1	47,6	1.595,5
2005	237	2.591	5.397.519	0	43,9	480,0

ÍNDICE DE FRECUENCIA



ÍNDICE DE GRAVEDAD



Conforme a los resultados obtenidos en 2005, se concluye que el número de accidentes que afectaron al personal propio de Chilectra, aumentaron respecto al año anterior. Sin embargo la cantidad de días perdidos disminuyeron en un 60%, demostrando que los accidentes ocurridos fueron menos graves, provocando una baja significativa en el índice de gravedad.

En el caso de las empresas colaboradoras, se debe destacar la disminución considerable, tanto en el número de accidentes como en la cantidad de días perdidos. La baja se expresa en un 9% en el caso del número de accidentes y un 70% en la cantidad de días perdidos respecto al año anterior. El resultado obtenido corresponde a una destacable gestión en la prevención de riesgos de las empresas

colaboradoras. Ello demuestra la eficacia del Programa de Control de Pérdida Accidentales implementado para todas las empresas expuestas a riesgo ocupacional.

Durante 2005 no hubo que lamentar accidentes fatales en la compañía ni en empresas colaboradoras.

DESARROLLO PROFESIONAL

En 2005 Chilectra formalizó y difundió una Política de Formación Profesional. Dicha política pone énfasis en el proceso de detección de necesidades de capacitación, se transparenta el acceso a estudios superiores a través de un sistema de Fondo Concursable de Becas



Prevención de riesgo, rescate en poste

y, se normaliza el acceso a Seminarios y Congresos, a través de un Fondo a Devengar.

Si bien en 2005 se destinó fundamentalmente a diseñar y difundir la Política y su proceso, se espera implementar para 2006 un plan generado desde la génesis de la misma.

Los programas de capacitación más relevantes durante 2005 corresponden a los siguientes:

- ◆ El Programa de Innovación estuvo dirigido a 46 líderes de Innovación, 38 de Chilectra y 6 invitados de empresas colaboradoras. El Programa de 36 horas, realizado con la Universidad Adolfo Ibáñez, buscó formar en los elementos centrales de la Gestión de Proyectos de Innovación a un grupo de líderes internos capaces de promover y asesorar las ideas de innovación provenientes de las personas. Los buenos resultados de la innovación en Chilectra y la muy buena evaluación de satisfacción y utilidad de los participantes, avalan la calidad y efectividad del Programa.
- ◆ El Programa de Comunicación, Trabajo en Equipo y Calidad de Atención fue dirigido a 180 colaboradores del Servicio de Emergencia, y tuvo una extensión de 22 horas.
- ◆ El Programa de Administradores de Contrato estuvo dirigido a 50 personas que dedican una parte importante de su día a la interacción con colaboradores. El objetivo era avanzar en

materias legales, de negociación y de servicio asociados a la Gestión de Contratos. El Programa se extendió en 63 horas y dada la relevancia del tema, se pretende ampliarlo y profundizarlo para 2006.

- ◆ Un desafío para 2005 era generar un programa de acogida e inducción que informe a los nuevos empleados sobre la historia de Chilectra, el proyecto Chilectra Siglo XXI, el negocio, prevención de riesgos, planes de salud y beneficios. Cuarenta personas, es decir un 90% de los nuevos ingresos externos participó de estas jornadas.
- ◆ Durante 2005 se inició el Programa “Líderes Siglo XXI” que surge como continuidad al programa “Agentes de Cambio” realizado en 2004 y que fue dirigido a todos los gestores de personas y trabajadores de Chilectra. Este programa permitió sentar las bases para efectuar una intervención a un nivel más profundo en la organización. El trabajo se focalizó en la identificación del perfil esperado para todos los líderes de Chilectra y su respectiva evaluación de desempeño. Asimismo se identificaron las condiciones ideales que facilitan el óptimo desempeño de los grupos de trabajo, midiendo también las brechas en ello. En este sentido, el esfuerzo 2005 estuvo focalizado en la identificación del perfil y condiciones esperadas así como en la medición de las mismas. Este esfuerzo centrado fundamentalmente en el diagnóstico de las Competencias del Líder y las Condiciones del equipo, generará para 2006 una gran cantidad de acciones de mejora, entrenamiento y desarrollo, a través de la disponibilidad de recursos que aseguren la consecución de los planes de mejora del líder y su equipo.



Actividad de Líderes Siglo XXI

Para 2006 Chilectra planifica implementar en una primera etapa una plataforma de aprendizaje y e-learning a través de la Intranet. El objetivo es optimizar las disponibilidades de las personas y rentabilizar la inversión, recogiendo en ello temáticas transversales que solventen necesidades también transversales y susceptibles de autoentrenar.

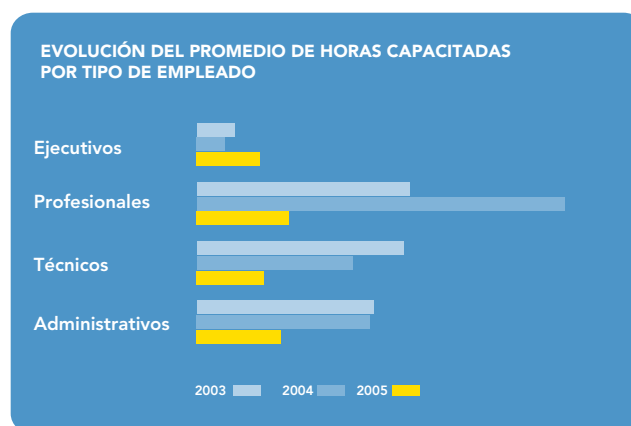
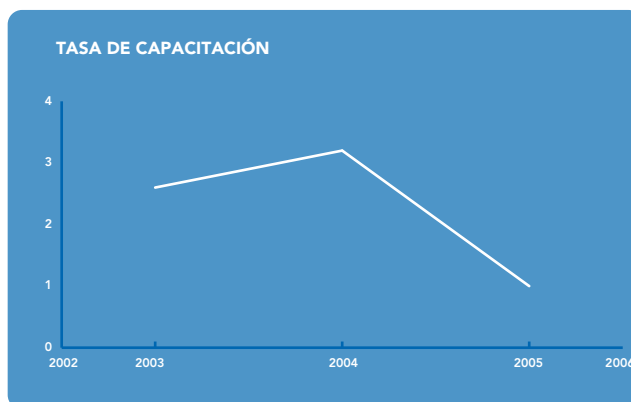
Por otra parte y en lo que refiere a obtención y provisión de personas, durante 2005 se formalizó el mecanismo de postulación a oportunidades internas de selección, mecanismo que específicamente fue denominado como “Movilidad”. Para 2006 se buscará ampliar el modelo tanto en su alcance, esto es invitando a participar a las empresas del Grupo, como también en tipos de prácticas las que en un comienzo contemplará rotaciones programadas, pasantías e intercambios.

INDICADORES RELEVANTES

Durante 2005 se realizaron más de 15.000 horas de capacitación, fundamentalmente en materias técnicas de distribución y también en temas comerciales y de marketing. Comparado con el año anterior, en el cual hubo 50.751 horas de capacitación, esto representa una disminución. Ello se debe principalmente al efecto de un cambio en el criterio de las horas entendidas como horas persona de capacitación. Este cambio en la contabilización no considera las horas acumuladas por la ejecución del programa de ejercicios compensatorios en el puesto de trabajo. Estos ejercicios corresponden a 10 minutos diarios de actividad física asesorada por expertos en los distintos lugares de trabajo, los cuales convertidos a horas representan 18.000 horas anuales.

Un segundo elemento que explica esta baja dice relación con la continuidad del Programa “Agentes de Cambio” realizado en 2004, el cual en su conjunto acumuló más de 12.000 horas. El Programa de Continuidad 2005, denominado esta vez “Líderes Siglo XXI” generó solo 2.780 horas. Éstas no se contabilizaron como horas de entrenamiento pues se concibió como autocontenido dentro del gran proyecto Líderes Siglo XXI y más bien como una actividad comunicacional que facilitara el proceso. Considerando que para 2006 este programa generará una gran cantidad de horas, se ha definido comenzar a considerar estas actividades como entrenamiento.

Para medir su gestión en capacitación, se utiliza un índice calculado sobre la base del porcentaje de horas hombre (HH) contratadas. La tasa de capacitación en 2005 resultó de 1 hora de capacitación/HH. En el gráfico se observa una disminución de los niveles de capacitación, de acuerdo a lo señalado anteriormente.



Con respecto al promedio de horas capacitadas por tipo de empleado, la mayor cifra correspondió a los profesionales y la menor a los ejecutivos.

Un 74% de las horas y un 60% de la inversión se focalizaron en las Gerencia de Operaciones y Gestión del Mercado, área donde reside el foco comercial y técnico del negocio.

CIFRAS DE CAPACITACIÓN

Número total de horas de capacitación	15.020 horas
Número total de cursos impartidos	187 cursos
Total inversión en capacitación anual	298 millones de pesos
Inversión por empleado en capacitación	436.950 pesos
Número de horas capacitación por empleado	22 horas
Horas de capacitación realizadas durante la jornada laboral	70%
Grado de satisfacción según encuesta de clima laboral	84%

PROMEDIO HORAS CAPACITADAS POR COLECTIVO				
AÑO	EJECUTIVOS	PROFESIONALES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS
2003	11,2	63,8	62,0	52,9
2004	8,4	110,3	46,6	51,9
2005	18,9	27,6	20,1	25,2

TASA DE CAPACITACIÓN			
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%
2005	15.020	1.566.856	1,0%

CONCILIACIÓN VIDA FAMILIAR- VIDA LABORAL

Conforme a la modificación de la Ley Laboral chilena, el 1 de enero de 2005 la empresa asumió legalmente la reducción de la jornada laboral semanal de 48 a 45 horas. No obstante lo anterior, la compañía implantó esta medida legal un año antes, es decir el 1 de enero de 2004, con el fin de permitir con anticipación un mayor tiempo para la vida personal de sus trabajadores, de modo de mejorar la calidad de vida familiar.

Por otra parte, la ayuda complementaria a los trabajadores de la empresa y en especial a su entorno familiar, se traduce en beneficios tales como becas escolares, sala cuna y jardín infantil de la compañía, que incluye transporte exclusivo para los hijos del personal femenino que lo ocupa, campamentos de invierno y verano para hijos de los trabajadores y premios a la excelencia académica, entre otros.



COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

Nuestra conducta. Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético

Consideramos que la honestidad y la integridad son valores esenciales de nuestra empresa, que deben guiar nuestro comportamiento, que está orientado a generar relaciones basadas en el diálogo y la confianza mutua con nuestros clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, colaboradores, Administraciones Públicas y otras partes interesadas.

Para ello, aplicamos de manera decidida los principios de buen gobierno corporativo e informamos con rigor y transparencia de nuestros estados económico-financieros, de nuestros planes estratégicos, de nuestro comportamiento medioambiental y del cumplimiento de nuestras obligaciones y responsabilidades respecto de los entornos sociales en los que operamos, en un clima de leal colaboración y diálogo con las instituciones públicas y los organismos reguladores.

CONSTITUCIÓN, OBJETO Y CAPITAL SOCIAL

Chilectra S.A. fue constituida por escritura pública del 28 de octubre de 1987 ante el Notario Público de Santiago don Patricio Zaldívar Mackenna, cuyo extracto se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, a fojas 22.921 número 13.326 de 1987 y se publicó en el Diario Oficial del 3 de noviembre del mismo año. Sus estatutos han sido reformados posteriormente. La última reforma consta en escritura pública del 8 de abril de 2004, cuyo extracto se inscribió en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a fojas 11.562 número 8.808 de 2004 y se publicó en el Diario Oficial de fecha 5 de mayo de 2004.

La compañía tiene su domicilio social en la calle Santa Rosa N°76, Piso 8, Santiago, Chile, y su código de identificación (RUT) es 96.524.320-8.

La sociedad tiene por objeto social explotar, en el país o en el extranjero, la distribución y venta de energía eléctrica, hidráulica, térmica, calórica o de cualquier naturaleza, así como la distribución, transporte y venta de combustibles de cualquier clase, suministrando dicha energía o combustibles al mayor número de consumidores en forma directa o por intermedio de otras empresas.

Adicionalmente, la sociedad podrá realizar, en forma directa o a través de otras empresas, la compra, venta, importación, exportación, elaboración o producción, comercialización y distribución, de toda clase de mercaderías que digan relación con la energía, el hogar, deportes, esparcimiento o la computación.

EL GOBIERNO CORPORATIVO DE CHILECTRA

Chilectra está constantemente comprometida con mejorar las prácticas de gobierno corporativo. De esta manera, tanto el Directorio como la administración, se empeñan en maximizar el valor de la compañía, en beneficio de sus accionistas, empleados, clientes y proveedores, en una continua búsqueda de las mejores prácticas en cada nivel de la organización.

La visión de la empresa, sus metas y la estrategia para lograrlas, son difundidas y conocidas en la organización, para a través de ellas controlar el rendimiento de la administración en la consecución de las mismas.

DIRECTORIO

Chilectra es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros, los cuales son elegidos para ejercer por un período de tres años, pudiendo ser reelegidos.

En la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2003, se designaron como directores de la compañía a los señores que a continuación se mencionan. Esto a excepción del director señor Antonio Cámara Eguinoa quien asumió con fecha 26 de julio de 2005 en reemplazo del director señor Álvaro Quiralte Abelló, quién en dicha oportunidad presentó su renuncia.

En sesión N°5/2003 extraordinaria de Directorio celebrado el 26 de marzo de 2003, se resolvió nombrar como presidente del directorio



Paseo Ahumada

a don Jorge Rosenblut Ratinoﬀ, y como vicepresidente del Directorio
a don José Manuel Fernández Norniella.

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

Jorge Rosenblut Ratinoﬀ
PRESIDENTE
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL
6.243.657-3

José Manuel Fernández Norniella
VICEPRESIDENTE
INGENIERO EN TÉCNICAS ENERGÉTICAS
48.071.012-6

Pedro Buttazzoni Álvarez
DIRECTOR
ABOGADO
3.632.447-3

Hernán Felipe Errázuriz Correa
DIRECTOR
ABOGADO
4.686.927-3

Marcelo Llévanes Rebolledo
DIRECTOR
INGENIERO COMERCIAL
9.085.706-1

Alberto Martín Rivals
DIRECTOR
INGENIERO DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS
48.087.268-1

Antonio Cámara Eguinoa
DIRECTOR
LICENCIADO EN DERECHO
48.100.125-0

El 100% de los miembros del Directorio de Chilectra no desempeñan cargos ejecutivos ni administrativos dentro de la compañía.

El Directorio tiene la función de administrar la sociedad, para lo que se encuentra investido de todas las facultades de administración y disposición que la ley o los estatutos no establezcan como privativos de la Junta General de Accionistas. Además representa a la sociedad tanto judicial como extrajudicialmente para el cumplimiento del objeto social.

En la próxima Junta de Accionistas, a realizarse el 21 de marzo de 2006, se tratará la renovación del actual Directorio, sometiéndose a consideración de los accionistas el nombramiento de nuevos integrantes del mismo.

Para llevar adelante su cometido, el Directorio cuenta con un Comité permanente de Directores.

Comité de Directores

Por Sesión N°5/2003 extraordinaria de Directorio, de 26 de marzo de 2003 y en virtud de lo señalado en el artículo 50 bis de la Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas, se designó como miembros del Comité de Directores a Jorge Rosenblut Ratinoﬀ, Hernán Felipe Errázuriz Correa y Alberto Martín Rivals.

Las principales funciones del Comité de Directores son:

- ◆ Examinar los informes de los inspectores de cuentas y auditores externos, según corresponda, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la sociedad a los accionistas para su aprobación;
- ◆ Proponer al Directorio los auditores externos y los clasificadores privados de riesgo, en su caso, que serán sugeridos a la junta de accionistas respectiva. En caso de desacuerdo con el Comité, el Directorio podrá formular una sugerencia propia, sometiéndose ambas a la Junta de Accionistas;
- ◆ Examinar los antecedentes relativos a las operaciones a que se refieren los artículos 44 y 89 de la Ley 18.046, y evacuar un informe respecto a esas operaciones enviando una copia de éste al presidente del Directorio para que éste le de lectura en sesión citada para la aprobación o rechazo de la operación respectiva;
- ◆ Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación a los gerentes y ejecutivos principales; y,

- ◆ Las demás funciones que le encomiende la Junta General de Accionistas o el Directorio, en su caso.

Entre las actuaciones del Comité en 2005, destacan la información de actos y contratos tales como el contrato de telefonía móvil entre Chilectra S.A. y Smartcom, la compraventa de acciones entre Chilectra Internacional y Chilectra, el contrato por servicio de mantenimiento y verificación de medidores de energía eléctrica entre Chilectra y Compañía Americana de Multiservicios Ltda. (CAM), y el contrato de arrendamiento y prestación de servicios entre Enigesa S.A. y Chilectra.

Además, el Comité examinó los Estados Financieros Individual y Consolidado de la compañía y el respectivo informe de los auditores externos.

REMUNERACIONES DEL DIRECTORIO Y COMITÉ DE DIRECTORES

En conformidad a lo establecido en el artículo 33 de la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas y la Norma de Carácter General N° 30 de la Superintendencia de Valores y Seguros, la Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 7 de abril de 2005, acordó la remuneración del Directorio para 2005. Estas remuneraciones se hacen públicas en la Memoria Anual de la compañía.

Los gastos del Directorio en 2005 ascendieron a \$152.186 millones por concepto de remuneraciones. Además, el Directorio no incurrió en gastos adicionales por asesorías externas.

JUNTA DE ACCIONISTAS

Para potenciar la participación de los accionistas en la Sociedad, existen los mecanismos adecuados para facilitar el acceso a información y la intervención en las deliberaciones y voto. En los estatutos de Chilectra están reguladas las materias relacionadas con la Junta de Accionistas, tales como su constitución, los tipos y periodicidad de reuniones, las materias a tratar, la forma de convocación a la Junta y los mecanismos de deliberación y voto, entre otras, todo ello en estricto apego a la normativa legal y reglamentaria chilena.

Entre los esfuerzos que viene realizando la compañía para conseguir la mayor participación posible de sus accionistas en las Juntas Generales, se tiene la difusión del anuncio de convocatoria de la Junta General, publicándolo 3 veces en días distintos en el periódico señalado por

la Junta y mediante correo a cada accionista con una antelación de a lo menos 15 días antes de la reunión.

Para atender el derecho de información a los accionistas y a la vez permitir la difusión de sus recomendaciones, asegurando un acceso en condiciones de igualdad y transparencia para todos, la sociedad dispone de un contrato de administración con el Depósito Central de Valores, gestionado por la Gerencia de Inversiones y Riesgo de Enersis. A su vez, el accionista puede enviar una carta a algún área de interés dentro de la compañía para solicitar información o bien, expresar inquietudes y/o recomendaciones.

PRINCIPIO DEL TRABAJO CONTRA LA CORRUPCIÓN

Conforme con el décimo principio del Pacto Mundial, Chilectra rechaza expresamente la utilización de prácticas de soborno o corrupción dentro de la compañía. Es por ello que la compañía cuenta con estatutos, procedimientos, reglamentos y normas firmemente ajustadas a la normativa legal vigente, conforme a las cuales todos los miembros de la organización deben desarrollar sus actuaciones.

MANEJO DE RIESGOS

Uno de los principales riesgos que debe enfrentar la compañía tiene relación con el abastecimiento de energía eléctrica para asegurar el suministro eléctrico a sus actuales y futuros clientes.

En este sentido, como empresa de distribución debe asegurar, mediante adecuados contratos con generadores, el abastecimiento de energía eléctrica para satisfacer la demanda de sus clientes en el largo plazo. Con este propósito, la compañía, a través de la Gerencia de Regulación y Gestión de Energía, ha establecido un esquema de disminución de riesgos, caracterizado por los siguientes objetivos prioritarios:

a.- Celebración de contratos que vinculen legalmente a las partes e impongan responsabilidades más allá de las establecidas en la normativa pertinente;

- b.- Suscripción de contratos con generadores que presenten distintas características en lo relativo a sus fuentes de producción;
- c.- Verificar que los suministradores con los cuales se contrate, efectivamente, presenten una razonable seguridad para concretar proyectos que adicionen capacidad de generación;
- d.- Celebración de contratos a largo plazo, a fin de asegurar la estabilidad en las relaciones comerciales con los suministradores;
- e.- Prever la incorporación de nuevos actores en el sector, así como cambios relevantes que se puedan producir en la estructura del mercado; y
- f.- Dar flexibilidad a los contratos para adaptarse a cambios de demanda inesperados.

Por otra parte, la empresa realiza oportunamente inversiones para disponer de las capacidades necesarias en sus instalaciones. Para esto, efectúa la planificación de largo plazo de su sistema eléctrico, considerando en su análisis, la posible falla de alguno de sus componentes más importantes, de manera que el sistema sea capaz de mantener el suministro en estas condiciones. La planificación de la expansión del sistema eléctrico está bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Planificación e Ingeniería.

En cuanto a los otros tipos de riesgos a los que debe enfrentarse la compañía, existen principalmente dos áreas encargadas de su identificación, supervisión y gestión:

- ◆ La Gerencia de Innovación y Recursos Humanos es la encargada de identificar y gestionar los riesgos laborales derivados de las operaciones de la compañía. En este ámbito, la compañía además tiene implementado un programa de Control de Pérdidas Accidentales para todas las Empresas Colaboradoras con alta exposición al riesgo laboral;
- ◆ El Área Calidad y Medio Ambiente, dependiente de la Gerencia de Operaciones y Gestión del Mercado, es la encargada de coordinar las acciones para identificar y mitigar los riesgos ambientales, principalmente producto de las actividades de construcción y mantenimiento de las instalaciones.

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO

Nuestro Medio Ambiente. Compromiso con la protección del entorno

La preservación del medio ambiente es un criterio permanente integrado en la gestión de nuestra Empresa y en nuestra toma de decisiones.

Identificamos, evaluamos y gestionamos los efectos ambientales derivados de nuestras actividades y nos esforzamos en minimizarlos, especialmente por lo que se refiere al uso de energías primarias, en el marco del compromiso de garantizar al máximo la seguridad y calidad de nuestros servicios y su contribución a la competitividad de la industria y al bienestar de la sociedad.

En este terreno, Chilectra es consciente de la necesidad de que el uso de los recursos naturales se haga sobre la base de asegurar el desarrollo de las generaciones futuras, en especial por lo que se refiere al problema global de las emisiones contaminantes.

Chilectra está comprometida con la protección del medio ambiente y la reducción de los impactos negativos que genera. Por este motivo, y siguiendo el plan estratégico de la empresa, en mayo de 2004 fue elaborada una Política Ambiental, la cual ha marcado el inicio del proceso de certificación de la compañía en conformidad a la Norma ISO 14.001.

Este proceso de certificación no sólo apunta a mejorar el servicio y los productos entregados a nuestros clientes, sino que también a mejorar la calidad de vida de toda la comunidad en la que prestamos servicios.

POLÍTICA AMBIENTAL

La segunda versión de la Política Ambiental de Chilectra fue aprobada el 22 de diciembre de 2005 por el Gerente General de la compañía. La política es la siguiente:

En Chilectra, empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica y servicios relacionados, estamos conscientes de la importancia que tiene la protección del Medio Ambiente y el uso racional de los recursos naturales para las futuras generaciones, por esto nos comprometemos a incorporar en todas nuestras actividades empresariales las prácticas de responsabilidad social y ambiental, de eficiencia energética y desarrollo sostenible.

Para hacer frente a este desafío y dar estricto cumplimiento a la normativa aplicable, adoptamos el compromiso de garantizar la preservación del medio ambiente, el uso racional de los recursos y la minimización de los residuos, en el convencimiento que esta línea de actuación es coherente con la mejora en la calidad de vida de la comunidad en que estamos inmersos.

De acuerdo a lo anterior, hemos establecido los siguientes principios generales y nos comprometemos a ser rigurosos en su aplicación.

Principios generales

- ◆ **Integrar** la gestión ambiental y el concepto de desarrollo sostenible 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 e impactos ambientales negativos, mediante la aplicación de programas de mejora continua y establecimiento de objetivos y metas, de manera que las instalaciones y actividades de Chilectra sean cada día más armoniosas con el medio ambiente.



Soterramiento de redes en Plaza Egaña

- ◆ **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.
- ◆ **Fomentar** entre el personal propio y el de empresas colaboradoras un mayor grado de sensibilización y conciencia para la protección ambiental del entorno, así como la colaboración con las autoridades, instituciones y asociaciones ciudadanas.
- ◆ **Conservar** el entorno natural de las instalaciones mediante la adopción de medidas encaminadas a la protección del medio ambiente.
- ◆ **Propiciar** entre las empresas colaboradoras 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.

Cumplir con estos compromisos es responsabilidad de cada miembro de nuestra organización. La aplicación de esta Política permitirá demostrar a los interesados la permanente preocupación de nuestra empresa por la protección del medio ambiente con una visión intergeneracional y de desarrollo sostenible.

ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE CHILECTRA

Dentro de la estructura organizativa de Chilectra relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el máximo órgano gestor es el Comité Negocio Chile, que como órgano de apoyo a la Gerencia General en los temas claves de negocio, asume este rol para la gestión ambiental de la empresa. Este Comité está compuesto por los gerentes de la empresa y presidido por el Gerente General. Sus principales funciones dentro del SGA son:

- ◆ Impulsar medidas de optimización y mejora del comportamiento ambiental;
- ◆ Aprobar los Objetivos, Metas y el Programa de Gestión Ambiental, considerando los requisitos legales y los aspectos ambientales, aprobando el uso de los recursos y asignando responsabilidades; y
- ◆ Actuar ante situaciones especiales que puedan comprometer el comportamiento ambiental de Chilectra.

A partir de diciembre de 2005 se estableció que cuando se requiera, el Comité Negocio Chile sesionará como Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, tomando las decisiones en estas materias.

El segundo nivel en la estructura funcional en materia ambiental corresponde al Comité Técnico Ambiental, compuesto por gerentes y subgerentes de la Gerencia Operaciones y Gestión del Mercado, y presidido por el representante en materia ambiental de la Gerencia General de Chilectra. Dentro de sus funciones están:

- ◆ Proponer al Comité Negocio Chile el Programa de Gestión Ambiental anual de Chilectra;
- ◆ Revisar la gestión ambiental de Chilectra, verificando el cumplimiento de los Objetivos y Metas Ambientales, la legislación y requisitos ambientales aplicables, con el fin de asesorar e informar al Comité Negocio Chile; y
- ◆ Actuar ante situaciones especiales que puedan comprometer el comportamiento ambiental de Chilectra y, en los casos que se considere oportuno, informar y asesorar en estos temas al Comité Negocio Chile.

Además, el área encargada de los temas operativos del SGA, tales como implementación, certificación, mantenimiento y mejoras corresponde al Área Calidad y Medio Ambiente.

IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Con el objetivo de garantizar que la compañía cumple con un sistema de gestión con estándares internacionales, Chilectra comenzó la implantación de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en conformidad a la Norma ISO 14.001 en abril de 2004.

Como parte de la implementación del SGA, la compañía definió y oficializó su Política Ambiental. Durante la etapa de planificación, se elaboró la documentación pertinente y luego, durante la etapa de implementación, se realizaron capacitaciones a los funcionarios y colaboradores de Chilectra. Además se verificó la correcta

implantación del SGA a través de tres auditorías ambientales internas donde se identificaron y luego corrigieron las desviaciones del SGA.

Concluida la implantación del sistema y luego de la Auditoría Externa de Certificación, realizada a las instalaciones de Chilectra el 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre de 2005, la empresa certificadora BVQI recomendó a Chilectra para la obtención de la certificación bajo la norma ISO 14.001.

Entre las principales fortalezas del SGA mencionadas por BVQI, cabe mencionar:

- ◆ Alto compromiso de la Gerencia en la implementación del SGA;
- ◆ Chilectra tiene una base para la implementación de un SGA, ya que como compañía desarrolla actividades ambientales y de responsabilidad social;
- ◆ Mejora en infraestructura de las subestaciones;
- ◆ Buen manejo de los residuos; y
- ◆ Buena difusión del SGA a nivel de compañía.

El trabajo en equipo y el esfuerzo compartido por las distintas áreas de Chilectra y por el personal colaborador, fueron destacados como clave en el éxito de este desafío.

Para verificar la mejora continua del SGA implantado, durante 2006 se realizarán auditorías externas de seguimiento, por parte de la empresa certificadora.

CAPACITACIONES REALIZADAS

Con las actividades de capacitación Chilectra realiza un proceso de formación de su personal y colaboradores, el cual está orientado al conocimiento e internalización de los temas ambientales de la compañía. Esta actividad se desarrolló en forma periódica en todos los niveles de Chilectra, como parte del proceso de implantación del SGA y se continuará desarrollando para su correcto mantenimiento.

FORMACIÓN AMBIENTAL DEL PERSONAL PROPIO Y COLABORADORES 2005

TEMA DE CAPACITACIÓN	Nº DE DÍAS REALIZADA	HORAS POR DÍA	HORAS TOTALES CAPACITACIÓN	Nº PERSONAS ASISTENTES	HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN
SGA general enfocado a las actividades particulares, de los funcionarios en sus Áreas	1	1	1	388	388
SGA general enfocado a las actividades particulares, de los colaboradores en sus Áreas	1	1,5	1,5	398	597
Derrame de aceite	1	1,2	1,2	437	524,4
Labores de poda y tala	1	1,5	1,5	121	181,5
ICA Residuos	1	1,2	1,2	80	96
Líderes Ambientales	2	8	16	11	176
TOTAL	6	12,9	20,9	960	1575

Se realizaron capacitaciones en todas las Oficinas Comerciales de la empresa, a los colaboradores que desarrollan actividades asociadas a los impactos ambientales significativos y a todas aquellas áreas en que se identificaron necesidades de capacitación. Lo anterior demuestra el interés y preocupación de toda la organización por conocer e implementar correctamente el SGA.

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL 2005

El Programa de Gestión Ambiental anual de Chilectra se compone de un conjunto de actuaciones programadas en el tiempo y definidas para la consecución de los objetivos y metas ambientales.

Los objetivos ambientales de 2005 se describen a continuación.

◆ Consolidar la gestión ambiental en las distintas áreas de Chilectra

Para dar cumplimiento a este objetivo, se capacitaron a 11 funcionarios que se transformaron en Líderes Ambientales dentro de sus Gerencias. Esto permite que la compañía cuente con un equipo que motive y se muestre proactivo en torno a los temas ambientales de la empresa y colaboradores. De esta manera se consolida la gestión ambiental en las distintas áreas de Chilectra, a través del mejoramiento continuo como pilar fundamental.

◆ Disminuir los suelos contaminados con aceite dieléctrico como consecuencia de escapes de aceite proveniente de los transformadores y equipos en las subestaciones de poder de Chilectra

Se efectuó el levantamiento de las condiciones en que se encontraban los suelos de todas las subestaciones, específicamente en aquellos puntos en que, por trabajo de obras o mantenimiento, se hayan producido derrames al suelo. Como resultado se identificaron 60,8 m² de suelo contaminado con aceite dieléctrico en 11 subestaciones de poder, a los cuales se aplicará durante 2006 un programa de reemplazo, retiro y disposición final con empresa autorizada.

◆ Mejorar las técnicas, procedimientos e instalaciones para el manejo de aceites en S/E Ochagavía

Durante 2005, luego de la autorización por la SEREMI¹² de Salud de la Región Metropolitana, comenzó a construirse una bodega de almacenamiento para aceites dieléctricos nuevos y usados, al interior de la Subestación Ochagavía. Con la construcción de este galpón se podrá realizar un correcto almacenamiento y

tratamiento de los tambores de aceite utilizados en las actividades de mantenimiento de los equipos con aceite del sistema eléctrico de la compañía.

Además, con esta bodega se mejora el proceso de regeneración de aceites usados, por el cual se consigue restituir las características dieléctricas del aceite que ha sido utilizado en las actividades de mantenimiento de Chilectra y ha perdido sus características dieléctricas o se encuentra saturado de partículas de carbón. Este proceso consiste en la filtración en un equipo móvil al que se le hace circular el aceite usado, obteniéndose el aceite regenerado y un pequeño volumen de residuos.

En 2005 fueron tratados del orden de 40.000 litros de aceite dieléctrico, lo cual generó un volumen de aproximadamente 600 litros de aceite residual. Este residuo fue retirado y dispuesto por una empresa autorizada para el transporte y disposición final de residuos.

◆ Certificar el Sistema de Gestión Ambiental, bajo la norma ISO 14.001, por parte de una empresa acreditada

El Sistema de Gestión Ambiental fue certificado durante 2005 por la empresa Bureau Veritas Quality International (BVQI), con cero No Conformidades, lo que demuestra el correcto funcionamiento del SGA implantado.

◆ Involucrar al personal de Chilectra en el mejoramiento ambiental de la empresa

Para conocer las opiniones y comentarios de los trabajadores de Chilectra y de sus empresas colaboradoras, fue utilizado como canal de comunicación el proyecto Águila. Bajo el marco de este proyecto, se pueden presentar ideas para mejorar el servicio que la compañía, como empresa distribuidora de energía eléctrica, entrega a sus clientes. Además, a partir de 2005, este canal comenzó a recibir recomendaciones e iniciativas ambientales.

En este sentido, se han recibido 25 ideas de los funcionarios y colaboradores de Chilectra sobre proyectos que pueden implementarse. Estas iniciativas fueron evaluadas en el Comité Técnico Ambiental y se destacaron las siguientes:

- Instalación de contenedores para pilas en las Oficinas Comerciales, para darles una disposición final adecuada con una empresa autorizada;
- Promoción a la comunidad de la segregación y minimización

¹² SEREMI: Secretaría Regional Ministerial.

de residuos a través de los canales de comunicación de la empresa; y

- Capacitación sobre el manejo de lámparas recuperadas, los componentes de éstas y sobre residuos tóxicos.
- Estudio del diseño de las tapas de las bóvedas que evite la acumulación de basura al interior de éstas.

Estas iniciativas formarán parte de los proyectos a desarrollar durante 2006. Cabe mencionar que este canal de comunicación continuará recibiendo las ideas de los trabajadores y colaboradores de la compañía, de manera de implementar aquellos proyectos que ayuden a la protección del medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales.

◆ Fomentar la conciencia ambiental entre nuestros clientes

Durante 2005 se coordinaron y realizaron dos seminarios para Clientes de Grandes Empresas. En el primero, dictado por la empresa Hidronor, se trató el tema de la gestión de residuos peligrosos y la importancia de su disposición final con empresas autorizadas por la autoridad ambiental. En el segundo, dictado para la SOFOFA¹³, se trataron temas sobre Mecanismos de Desarrollo Limpio.

Para 2006 se continuará fomentando la conciencia ambiental de los grandes clientes de la compañía, con propuestas para la identificación, manejo y disposición final de sus equipos con aceites dieléctricos que presentan aceites bifenilos policlorados (PCB), conocidos genéricamente como ascareles.

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL 2006

Para 2006 Chilectra continuará trabajando en proyectos para fomentar entre sus clientes masivos, grandes clientes y colaboradores, un mayor grado de sensibilización para la protección ambiental, además de promover el uso racional de los recursos, a través de distintos canales de comunicación tales como las revistas "Hagamos Contacto", "CAVÉ" y "Conectados", además de Internet.

ACTUACIONES AMBIENTALES

MONITOREO AMBIENTAL

Medición de campos electromagnéticos

Chilectra efectúa monitoreos de los campos electromagnéticos (CME) y radiointerferencia a las subestaciones de poder y líneas de 110 y 220 kV.

Entre 2001 y 2004, Chilectra realizó cuatro campañas de medición de CME, en octubre de 2001, julio de 2002, septiembre de 2003 y agosto de 2004. Estas mediciones fueron llevadas a cabo en 9 líneas de subtransmisión (con repetición en tres de ellas), una subestación y una en las oficinas administrativas de la subestación San Cristóbal, tal como se describe en la tabla a continuación.

MEDICIONES REALIZADAS A LÍNEAS A.T. Y S/E DE CHILECTRA					
Nº	SUBESTACIÓN	2001	2002	2003	2004
1	Línea Alto Jahuel – Los Almendros				
2	Línea Cerro Navia – Chena				
3	Línea Cerro Navia – San Cristóbal				
4	Línea La Florida – Ochagavía				
5	Línea Los Almendros – El Salto				
6	Línea Ochagavía – Lo Espejo				
7	Línea Tap La Reina				
8	Línea Tap Los Dominicos				
9	Línea Tap San José				
10	S/E San Cristóbal				
Nº de líneas medidas		3	3	3	3
Nº de subestaciones medidas		1	0	0	0

Los resultados obtenidos en dichas mediciones se encontraron dentro de los valores esperados y no sobrepasaron las normas ni las recomendaciones internacionales¹⁴.

Para los años siguientes, se elaboró el Plan de Medición de Campos Electromagnéticos y Radio Interferencia, establecido por la Gerencia Gestión Redes para el período 2005-2009. En la tabla a continuación se describe el Plan, indicando el número de mediciones por tramo abarcado. Además, las mediciones se realizarán para el caso de las líneas en puntos medios entre intersecciones donde se presenten cambios de corriente que originen campos magnéticos distintos, tales como los Tap (línea de conexión a una subestación) y las subestaciones intermedias. Cabe mencionar que el criterio para establecer el Plan de Monitoreo fue la cercanía de grandes comunidades en el trazado de las líneas o Tap a medir. Las líneas emplazadas en áreas despobladas o cerros no fueron incluidas en el Plan.

¹³ Sociedad de Fomento Fabril.

¹⁴ La norma internacional usada para comparar los campos eléctricos y magnéticos que es medida al borde de la franja de servidumbre de una línea de Alta Tensión, es la indicada por el Estado de N.Y. USA. Para la comparación de las interferencias de radio es el valor máximo indicado en la regulación del Gobierno Federal de Canadá.

PLAN DE MEDICIÓN DE CAMPOS ELECTROMAGNÉTICOS Y RADIO-INTERFERENCIA EN EL PERÍODO 2005-2009

N°	TRAMO ABARCADO	(Km)	AÑO				
			2005	2006	2007	2008	2009
			N° DE MEDICIONES				
LÍNEA 110 KV							
1	Buin-Espejo	20,891					3
2	Buin-Florida	0,31 (R1-R2)		2			1
		0,13 (74A-74B)					
		17,07 (1-67)					
		7,07 (67-92)					
3	Cerro Navia-Lo Aguirre	19					
4	Cerro Navia-Renca	4,7	1				
5	Chena-Cerro Navia	12			4		
6	Chena-Espejo	1,4					
7	El Salto -San Cristóbal	11,25				1	
8	Espejo-Ochagavía	7,3			2		
9	Florida-Los Almendros	18,219				2	1
10	Los Almendros-El Salto	17,42				3	
11	Ochagavía-Florida	17		4			
12	San Bernardo-Malloco	13,6					1
13	San Cristóbal-Cerro Navia	22,3	4				
TAP 110 KV							
14	Altamirano	0,69	1				
15	Carrascal	0,57	1				
16	Cisterna	1,84			1		
17	Club Hípico	0,332		1			
18	La Reina	5,22				1	
19	Lo Valledor	4,113			1		
20	Los Dominicos	4,435				1	
21	Recoleta	0,19					
22	San José	2,121			1		
23	San Pablo	0,124	1				
24	Santa Elena	1,9		1			
25	Santa Raquel	2,874		1			
26	Vitacura	1,532				1	
27	SE La Reina						1
28	SE Macúl						1
29	SE San Cristóbal						1

Durante 2005 se realizaron monitoreos de campo eléctrico, campo magnético y radiointerferencia en la Línea Cerro Navia–Renca, Línea San Cristóbal – Cerro Navia, Tap Altamirano, Tap Carrascal y Tap San Pablo. Los resultados de las mediciones realizadas se muestran en la tabla a continuación.

VALORES MÁXIMOS Y EN FRANJA DE SEGURIDAD DE CAMPO ELÉCTRICO, CAMPO MAGNÉTICO Y RADIO-INTERFERENCIA

PUNTO DE MEDICIÓN	CAMPO ELÉCTRICO		CAMPO MAGNÉTICO		RADIO INTERFERENCIA	
	E (kV/m)	E (kV/m)	B(MG)	B(MG)	RI(DB)	RI(DB)
	MÁXIMO	FRANJA	MÁXIMO	FRANJA	MÁXIMO	FRANJA
Línea Cerro Navia - Renca, 3 de Julio - La Carta	1,03	0,000	31,2	5,4	34,6	32,8
Línea San Cristóbal - Cerro Navia, Los Molles - Las Torres	1,0	0,000	8,5	2,4	29,8	28,0
Línea San Cristóbal - Cerro Navia, Las Torres - El Rosal	1,75	0,023	23,2	9,0	32,0	31,0
Línea San Cristóbal - Cerro Navia entre Tap Recoleta y Tap Quilicura	1,63	0,010	55,1	16,8	33,0	30,0
Línea San Cristóbal - Cerro Navia, Topocalma - Clotario Blest	1,18	0,013	52,2	17,6	34,2	34,2
Tap Altamirano, Mercedes Badilla - Alcalde Salas Herrera	0,27	0,005	8,1	1,9	39,5	39,5
Tap Carrascal, Costanera Sur 4006	0,4	0,008	10,3	1,3	33,2	32,8
Tap San Pablo, ECA de Queiroz - Rolando Peterson	1,21	0,034	9,8	3,0	33,0	32,0
IRPA/INIRC 1993 *	5 / 10		10 ³ / 10x10 ³		-	
NRPB-UK 1993 **	12		16x10 ³		-	
Estados de N.Y. y Florida de USA.	1-3		100-200		-	
Asociación de Normas Canadienses y Regulación del Gobierno Federal***	-		-		49,0	

* IRPA/INIRC: International Radiation Protection Association / International Non-Ionizing Radiation Committee

** NRPB UK: National Radiation Protection Board-United Kingdom

*** S. Maruveda "Consideration of radio interference and audible noise in the design of high-voltage transmission lines", 14th Congreso Panamericano de Ingeniería Mecánica Eléctrica y Ramas Afines COPIMERA, San Juan, Puerto Rico, Octubre 1993.

Los resultados obtenidos de las mediciones, indican que las líneas de 110 kV de Chilectra incluidas en este estudio, producen valores de campo eléctrico, campo magnético de 50 Hz y radio-interferencias, menores que los límites recomendados por las organizaciones internacionales.

Mediciones de ruido en las subestaciones

De acuerdo al SGA implementado por Chilectra, el ruido generado por la operación de las subestaciones ha sido considerado un aspecto ambiental significativo.

Por lo tanto, para cumplir la legislación aplicable, mejorar la imagen corporativa, fortalecer los vínculos con la comunidad y otorgar un mejor servicio, Chilectra efectuó monitoreos de ruido en diversas subestaciones. Como resultado de dichas mediciones se detectó la necesidad de implementar obras destinadas a disminuir los niveles de ruido, mediante el diseño e instalación de pantallas acústicas en los transformadores. A la fecha se han instalado pantallas acústicas en las subestaciones Lord Cochrane, Los Dominicos, Macul y Santa Raquel.

Además de las mediciones de ruido efectuadas, se ha desarrollado un Plan de Monitoreo de Ruido para el período 2005-2007. En el Plan se ha priorizado el monitoreo de ruido en aquellas instalaciones con mayor posibilidad de impactar a la comunidad, de acuerdo a los siguientes criterios:

- ◆ **Tipo de zonas, según el D.S 146/97 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, donde se encuentran los receptores de ruidos de fuentes fijas:** Subestaciones emplazadas en las zonas I y II¹⁵, debido a que ambas zonas presentan una orientación más bien habitacional.
- ◆ **Receptores sensibles:** Subestaciones que tienen los transformadores de poder (principales fuentes de ruido) cercanas la comunidad circundante.
- ◆ **Reclamos de la comunidad:** Subestaciones sobre cuya operación se hayan presentado a la fecha algún reclamo por parte de la comunidad, a fin de asegurar que éstos no se repitan.
- ◆ **S/E con ampliaciones o a ser ampliadas:** Todas aquellas subestaciones que serán intervenidas en el período 2005-2007.
- ◆ **Nuevas subestaciones:** Todas aquellas nuevas subestaciones que habilite Chilectra.
- ◆ **Pantallas acústicas:** Todas aquellas subestaciones que cuentan o contarán con pantallas acústicas serán monitoreadas una vez finalizada la instalación de dichas pantallas.

¹⁵ Zona I: Aquella zona cuyos usos de suelo permitidos de acuerdo a los instrumentos de planificación territorial corresponden a: habitacional y equipamiento a escala vecinal.

Zona II: Aquella zona cuyos usos de suelo permitidos de acuerdo a los instrumentos de planificación territorial corresponden a los indicados para la Zona I, y además se permite equipamiento a escala comunal y/o regional.

El Plan de Monitoreo de Ruido en el período 2005–2007 contempla el monitoreo de 29 subestaciones, esto es un 54,7% del total de instalaciones que opera la compañía.

N°	SUBESTACIÓN	2005	2006	2007
1	Alonso de Córdova			
2	Altamirano			
3	Andes			
4	Apoquindo			
5	Batuco			
6	Brasil			
7	Carrascal			
8	Cisterna			
9	Club Hípico			
10	Lord Cochrane			
11	La Reina			
12	Lo Boza			
13	Lo Valledor			
14	Los Dominicos			
15	Macul			
16	Ochagavía			
17	Pajaritos			
18	Pintana			
19	Quilicura			
20	Recoleta			
21	San Bernardo			
22	San Cristóbal			
23	San Joaquín			
24	San José			
25	Santa Elena			
26	Santa Marta			
27	Santa Raquel			
28	Santa Rosa Sur			
29	Vitacura			
TOTAL		11	11	10

Las instalaciones restantes quedan como prioridad de medición para el período 2008–2009, a fin de disponer de datos de monitoreo de ruido en el 100% de las subestaciones de Chilectra en un período máximo de cinco años.

Durante 2005 se realizaron monitoreos de ruido en 11 subestaciones de poder, con el fin de verificar el cumplimiento de los límites exigidos por la reglamentación vigente. Debido a una mejor percepción de la fuente de ruido, a dificultades de acceso a los puntos de inmisión y a problemas de seguridad (mediciones nocturnas), las mediciones se efectuaron al interior de las subestaciones y luego, mediante ajustes teóricos por distancia y obstáculos, se proyectaron hacia los puntos receptores más críticos. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos.

SECTOR	PUNTO	NPC PROYECTADO PUNTO SENSIBLE*	TIPO DE ZONA**	MÁXIMO PERMITIDO
Andes (1)	1.1	42	I	45
	1.2	43	I	45
	1.3	40	I	45
Apoquindo (2)	2.1	52	II	50
	2.2	48	II	50
	2.3	52	II	50
Lord Cochrane (3)	3.1	52	III	55
	3.2	53	III	55
	3.3	54	III	55
San Joaquín (4)	4.1	47	IV	50
	4.2	51	IV	70
	4.3	58	IV	70
Santa Elena (5)	5.1	58	II	50
	5.2	57	II	50
	5.3	60	II	50
Altamirano (6)	6.1	47	II	50
	6.2	48	II	50
	6.3	49	II	50
Lo Valledor (7)	7.1	52	III	55
	7.2	48	III	55
	7.3	49	III	55
La Cisterna (8)	8.1	49	II	50
	8.2	52	II	50
	8.3	52	II	50
Club Hípico (9)	9.1	53	II	50
	9.2	53	II	50
	9.3	70	II	55
La Pintana (10)	10.1	52	II	50
	10.2	51	II	50
	10.3	43	II	50
Santa Raquel (11)	11.1	53	II	50
	11.2	51	II	50
	11.3	49	II	50

* NPC: Nivel de presión sonora corregido. Corresponde al valor aproximado al entero más próximo (redondeo de decimal).

** Tipo de Zona según plan regulador.

Las subestaciones Club Hípico y Santa Elena presentaron un nivel de ruido esperable mayor al reglamentario en sus tres puntos de medición. Por este motivo, para definir la necesidad de instalar pantallas acústicas en estas subestaciones y el proyecto que se requiere, se efectuarán estudios más acabados y mediciones en los receptores sensibles, es decir, desde el interior de las casas circundantes, tal como lo establece la norma.

Por tanto, como resultado de las mediciones anteriores a 2005, el Plan de Inversiones Medioambientales incluye para 2006, la instalación de pantallas acústicas en la subestación Los Dominicos y Macul, debido a la instalación de nuevos transformadores, y para 2007, en la subestación Santa Rosa Sur. Por otra parte, y como consecuencia de las mediciones en 2005, en 2006 se realizarán los estudios definitivos de medición de ruido en las subestaciones Club Hípico y Santa Elena y, de confirmarse su nivel de ruido sobre la norma, se contemplarán las obras de mitigación, al ritmo de una instalación de pantallas acústicas por subestación y por año, a partir de 2008.

Consumo de agua y energía eléctrica

El consumo de electricidad en las subestaciones de poder y otras instalaciones administrativas durante 2005 fue 9,6 GWh, valor que representa cerca del 0,08% del total de las ventas de energía de todos sus clientes.

Por otra parte, el consumo de agua en Chilectra fue de 124.137 m³ durante 2005 y está asociado básicamente al consumo del personal en las oficinas administrativas y comerciales y centros de mantenimientos, además de su utilización para el riego de las áreas verdes.

Durante 2006 Chilectra dará inicio al análisis de los consumos de agua y electricidad en sus instalaciones, de manera que si resulta significativo, desarrollar programas para contribuir al cuidado de este valioso recurso.



PROYECTOS DE MEJORAMIENTO AMBIENTAL

Arborizaciones en las subestaciones de poder

El Plan Regulador Metropolitano de Santiago establece que todas las subestaciones que sean construidas después de septiembre de 1994 deben considerar una faja de 20 metros de arborización en todo su perímetro. Por este motivo, Chilectra ha arborizado seis subestaciones de poder, lo que considera la incorporación de vegetación para minimizar el impacto visual que provocan estas instalaciones. Durante 2005 se realizó la arborización en la Subestación Santa Marta, donde se utilizaron especies nativas e introducidas con bajo requerimiento hídrico en una superficie de 7.682 m².

ARBORIZACIONES EN SUBESTACIONES

1994-2004	2005
La Pintana	Santa Marta
Andes	
Chacabuco	
El Salto	
San Pablo	

Entre los proyectos futuros a realizarse se considera la arborización de las subestaciones Las Acacias (2006), Lampa (2007) y La Dehesa (2008).

Pantallas vegetales en subestaciones de poder

Adicionalmente, para las subestaciones edificadas antes de 1994, donde no existe espacio para establecer faja arborizada de 20 metros de ancho en su perímetro y el Plan Regulador Metropolitano de Santiago no obliga a su construcción, la compañía voluntariamente ha construido pantallas vegetales. Éstas corresponden a zonas arborizadas establecidas en las subestaciones, cuyo objetivo principal es disminuir el impacto visual de las instalaciones, especialmente cuando el cierre perimetral es transparente (tipo reja).

Durante 2005 se incorporaron pantallas vegetales en las subestaciones Lo Boza, La Reina, Macul, Pajaritos, Santa Raquel y Santa Rosa Sur. Para el próximo año la compañía contempla la construcción de pantallas vegetales en 5 subestaciones más.



Contenedor para el control de derrames de aceites en transformadores

Construcción de fosos recolectores de aceite

Chilectra 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 y éste derrame parte de su contenido de aceite.

Hasta fines de 2004 se había construido un total de 16 fosos en distintas subestaciones de poder.

Durante 2005 se construyeron fosos colectores de aceite en las Subestaciones Alonso de Córdova, Altamirano, Macul y Carlos Valdovinos.

Control de derrames de aceite

Para el control de derrames de aceite en transformadores de la red de distribución provocados por accidentes en la vía pública o fallas en el sistema, se incluyeron elementos de contención en los vehículos que atienden la emergencia, tales como material absorbente y bolsas, y se construyeron bateas para la recolección del residuo y el traslado del equipo con fuga.

Además se elaboró la documentación correspondiente y se realizaron capacitaciones y simulacros al personal colaborador que realiza estas actividades, para el correcto desarrollo de las medidas de contención, según el tipo de derrame.

Control de residuos

Para el control de residuos generados en las instalaciones de Chilectra se establecieron los procedimientos para la gestión y el control de los residuos generados. Además se sensibilizó a los empleados y colaboradores de la empresa sobre la necesidad de clasificar los desechos sólidos en contenedores especiales para su reutilización o disposición final adecuada.

Para esto, se instalaron contenedores en las subestaciones de poder, oficinas comerciales, administrativas y centros de mantenimiento, para acopiar los residuos generados durante la jornada de trabajo. La clasificación incluye la segregación de los residuos de faena como escombros, postes, plásticos, PVC o aceite y material impregnado con aceite, además de los residuos generados en actividades administrativas, como papel, pilas, cartuchos y tonner, los cuales son finalmente enviados a empresas autorizadas por la autoridad ambiental para su gestión final.

Reciclado de papales, cartuchos y toners

Los papeles generados en las oficinas comerciales de Chilectra son donados a la Fundación San José, que lo vende para reciclaje. Para el resto de las instalaciones, el papel es enviado a la empresa SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel), la cual gestionó durante 2005 aproximadamente 3.000 kg.

Los cartuchos y tonner provenientes de las oficinas comerciales son manejados por la empresa proveedora. En el resto de las oficinas administrativas de Chilectra, su disposición final se efectúa a través de la Fundación María Ayuda.

Reciclado de artefactos dañados

Chilectra recibió el Premio Recycla Octantis 2005 en la categoría Energía para Compañías del Sector, que otorgan las empresas Recycla Chile S.A. y Octantis, en conjunto con la Universidad Adolfo Ibáñez.

En términos generales, el proyecto ganador consistió en concretar el reciclaje de los artefactos dañados de la compañía, los que anteriormente eran entregados a una empresa que los remataba.

En julio de 2005 Recycla Chile realizó el primer retiro desde las bodegas del Edificio Endesa de partes de piezas y artefactos dañados, el cual

ascendió a 1,1 toneladas de chatarra y 34 unidades de televisores y monitores. Con esto se aseguró que los artefactos dañados fuesen reciclados y que no llegasen a vertederos ilegales o rellenos sanitarios, con el consiguiente daño al medio ambiente.

Gestión de los aceites contaminados con PCB

Durante 1992 y 1999 se realizó el catastro y retiro de todos los condensadores cuyo elemento aislante contenía aceite PCB, los cuales fueron llevados a disposición final al Reino Unido y Holanda respectivamente. Concluido este proceso y de acuerdo a los antecedentes obtenidos, Chilectra se encuentra libre de PCB.

EQUIPOS CONTAMINADOS CON PCB ELIMINADOS

FECHA	EQUIPOS CON PCB	TONELADAS
1992	872	49,4
1999	505	37,6

Aún cuando no existen antecedentes que indiquen la presencia de PCB en transformadores de distribución o equipos de operación en aceite en las instalaciones de Chilectra, se ha establecido un procedimiento que permita, al retirar estos equipos del sistema, verificar la eventual existencia de esta sustancia en alguno de ellos.

Actividades de poda y tala

La poda y tala son actividades relacionadas con el mantenimiento de las líneas de distribución y de transmisión, ya que el crecimiento de los árboles y la caída de ramas causan interferencias que pueden provocar descargas eléctricas que perjudican la calidad y continuidad del servicio eléctrico y la imagen de la empresa.

A fin de lograr eliminar o disminuir la magnitud de dichas interferencias con el menor impacto ambiental y paisajístico posible, Chilectra ha establecido procedimientos y capacitado a personal propio y colaboradores en las técnicas y medidas de seguridad a seguir, al efectuar las labores de poda y tala de las especies vegetales. Al efectuar podas se consideró el cuidado de los ejemplares, de acuerdo a la especie, el tamaño y el impacto visual.

Durante 2005 se gastaron \$ 470.660.761 en actividades de poda y tala.



Firma de Protocolo de Santiago 2005

Soterramiento

Para Chilectra, el soterramiento de redes constituye uno de los proyectos emblemáticos de Chilectra Siglo XXI, el que aporta al desarrollo sostenible de Santiago, a través de la creación de espacios urbanos descontaminados visualmente y con mayor valor, cooperando así a crear mejores condiciones de habitabilidad y seguridad para sus habitantes, lo que influye directamente en una mejor calidad de vida.

En este contexto, se ha trabajado en lograr los consensos necesarios para que los beneficios del soterramiento de redes (como la descontaminación visual y mayor valoración de la propiedad privada) lleguen a todas las comunas de la Región Metropolitana. Esta labor se inició en junio con la firma del "Protocolo de Santiago 2005. Propuesta para un Plan Sostenible de Gestión Urbana, Soterramiento de Redes de Santiago". El propósito fue convocar y comprometer a los principales actores del Área Metropolitana que tienen vinculación directa con el diseño de los espacios urbanos, para conformar la Mesa de Soterramiento. La finalidad de esta instancia es llevar a cabo un plan de gestión urbana que defina los lineamientos y estudios necesarios para desarrollar el proyecto.

Durante 2005 se realizaron proyectos de soterramiento en la Plaza Egaña, la que fue completamente remodelada aprovechando los trabajos de construcción de la línea 4 del Metro. En total, esta obra consideró 286 metros de canalización de redes eléctricas de baja tensión, además de las cámaras asociadas y la construcción de empalmes.

Por otra parte, a finales del año pasado Chilectra puso a disposición el sitio www.soterramiento.cl. Allí el usuario puede acceder a diversos contenidos como preguntas frecuentes, beneficios urbanos, externalidades positivas que se generan en la ciudad al disponer de redes subterráneas, tendencias mundiales y programas en ejecución.

Modernización de líneas de alta tensión

La compañía tiene como aspiración “mejorar el entorno de la ciudad, generando espacios públicos más vivibles y embellecer el entorno en que se desarrolla la vida cotidiana”. Para llevar a cabo esta iniciativa el gerente general de Chilectra y el alcalde de la comuna de Vitacura, Raúl Torrealba firmaron el acuerdo para realizar el proyecto de “Modernización de la Imagen de Alonso de Córdova”.

El proyecto consiste en el reemplazo de las torres de alta tensión de la Avenida Alonso de Córdova por postes tubulares de acero. Abarca una longitud de 2 km e involucra una inversión de \$737 millones, de los cuales, \$215 millones serán aportados por el municipio.

El acuerdo favorece a Vitacura, dado que los tendidos de los servicios aéreos se han transformado en un tema complejo, sobre todo en esta avenida que se ha ido transformando en uno de los lugares más emblemáticos de la comuna.

PRESENTACIÓN AL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

De acuerdo al artículo 10 de la Ley 19.300 “Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente”, las líneas de transmisión eléctrica de alto voltaje (de 23 kV o más) y sus subestaciones deben presentarse al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA) para someterse a una evaluación ambiental y ser aprobados por la Comisión Regional de Medio Ambiente de la Región Metropolitana antes de iniciar su construcción.

En este sentido, se han presentado al SEIA, desde 1998 a 2005, 19 Declaraciones de Impacto Ambiental y 1 Estudio de Impacto Ambiental que han sido aprobados por la Autoridad Ambiental.

Durante 2005 se presentaron las siguientes Declaraciones de Impacto Ambiental, todas las cuales fueron aprobadas por la Autoridad Ambiental:

ESTUDIOS AMBIENTALES APROBADOS EN 2005

PROYECTO	TIPO DE ESTUDIO	RESOLUCIONES DE CALIFICACIÓN AMBIENTAL
Línea 110 kV Tap Pajaritos	DIA	Res. 210/2005 del 26/05/2005
Línea 110 kV Los Almendros El Salto	DIA	Res. 126/2005 del 04/05/2005
Línea 110 kV Tap La Dehesa	DIA	Res. 429/2005 del 05/10/05

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

Chilectra ha realizado gastos operativos ambientales durante 2005 por un monto aproximado de \$500 millones, los que corresponden mayoritariamente a labores de poda y tala.

Las inversiones ambientales realizadas durante 2005, alcanzaron un monto de \$770 millones, principalmente en soterramiento de redes y cambio de cable desnudo por cable trenzado.



Cambio de torres de alta tensión en Avda. Alonso de Córdova

COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

La Innovación. Compromiso de llevar a cabo las mejores ideas para el crecimiento

Chilectra privilegia la innovación para entregar a sus clientes soluciones y servicios sorprendentes, y mejorar cada día la gestión, eficiencia y calidad.

Por ello, la compañía promueve la generación de ideas, respeta la contribución de los trabajadores y colaboradores, articulando capacidades internas y externas para hacerlas realidad.

Es por eso que Chilectra crea una cultura de innovación y de tolerancia al error, con acciones tales como: identificación y formación de líderes de innovación, adopción de un proceso formal de selección y desarrollo de ideas, conceptos y asignación de capital de riesgo.

Por ello, se preocupan de utilizar las tecnologías más limpias y eficientes disponibles y orientar la capacidad de investigación e innovación tecnológica a la reducción de estos efectos a escala local y global y a la obtención de mejoras en ahorro energético.

Chilectra ha realizado diversas actividades con el fin de llevar a cabo su compromiso con la innovación y eficiencia energética, tanto en la empresa como con sus clientes, las cuales se detallan a continuación.

CREA CHILECTRA

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo en el transcurso de 2005, se diseñó e implementó un Sistema de Innovación denominado Crea Chilectra, cuyo objetivo es impulsar una cultura innovadora al interior de la compañía, que permita generar mayor crecimiento y rentabilidad a través de la creación de nuevos productos y servicios. Con este sistema se pretende aprovechar la capacidad creativa y el potencial innovador de todos los empleados en forma permanente y hacer de la innovación una práctica de todos los días.

Tras el lanzamiento del sistema en julio y como parte de su estructura operacional, se contempló la existencia de una red de 41 Líderes de Innovación, que fueron capacitados en esta materia a través del curso "Gestión Estratégica de la Innovación y Cambio Organizacional".

Asimismo, se conformó el Comité de Innovación, compuesto por la alta gerencia de Chilectra y otros ejecutivos, que está encargado de seleccionar y priorizar los Perfiles de Proyectos de Innovación que son financiados con los fondos de capital de riesgo de la compañía.



En cuanto a la gestión de la Innovación, durante 2005 se recibieron 569 ideas enviadas por un total de 298 personas. Se presentaron 31 perfiles de proyecto al Comité de Innovación, 12 de los cuales fueron aprobados y actualmente se encuentran en desarrollo.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN APROBADOS POR EL COMITÉ DE INNOVACIÓN DURANTE 2005

1. Equipamiento integral
2. Activa tu energía
3. Mejorar el control sobre la continuidad del sistema
4. Semáforos con respaldo
5. Mantenimiento eléctrico preventivo
6. Luminosos
7. Orquestando a las Pymes
8. Socio Inmobiliario
9. Seguridad Integral Empresas
10. Incentivo demanda nocturna (motos)
11. Chilectra vende
12. Soluciones energéticas integrales (Warehouse Alliance)
13. Auto-detector de Fallas Telefónicas



Cabe destacar que el 65% del personal de Chilectra ha participado de las actividades que fomentan la innovación, como charlas de difusión y talleres de generación de ideas. A su vez, constantemente se ha mantenido informado al personal de la compañía en las distintas actividades asociadas a la innovación.

Como difusión externa asociada a la innovación, se ha realizado auspicios a diversos seminarios, entre los que se destacan el Seminario de la Cámara Española de Comercio y el Seminario Mejores Prácticas de Empresas Alemanas, Diseño, Innovación y Tecnología.

Por otra parte, se ha renovado la membresía con el Club de Innovación de la Universidad Adolfo Ibáñez, el cual reúne a un grupo selecto de empresas para compartir aprendizajes en torno a la innovación.

PROYECTOS DE COOPERACIÓN CON GRANDES CLIENTES

Con el objetivo de brindar una mejor atención a los grandes clientes, durante 2005 Chilectra realizó asesorías en eficiencia energética, con el objetivo de mejorar la competitividad de sus clientes, disminuir los impactos ambientales derivados de procesos productivos imperfectos y evitar consumos de energía mayores a los requeridos por los sistemas.

En este sentido, Chilectra proporciona servicios de eficiencia energética (ESCO¹⁶), que están orientados a apoyar a los clientes industriales, comerciales y/o corporaciones, en el manejo de los recursos energéticos, optimización de la producción, aplicación de tecnología, y en general, todas aquellas prácticas que permitan mejorar la eficiencia de los procesos del cliente.

Durante 2005 se concretó el contrato de servicios en la modalidad ESCO con Cecinas Super, perteneciente al holding de empresas AgroSuper. El contrato establece que Chilectra proporcionará los servicios de eficiencia energética. Estos se llevarán a cabo bajo ciertas condiciones técnicas y económicas, realizando los trabajos necesarios para mantener los estándares acordados. Asimismo, el pago a la inversión se efectuará basado en los resultados del proyecto y si se cumplen los ahorros pactados.

Para 2006 Chilectra Empresas se ha fijado la concreción de asesorías ESCO, que pueden partir desde proyectos de uso eficiente en iluminación a la implementación de una planta de biogás para un cliente del rubro alimentos y bebidas en Santiago o la implementación de venta de agua caliente en clínicas y hospitales.

Para la Subgerencia Clientes Empresas, el modelo de negocios tipo ESCO permite obtener beneficios tanto en términos de ahorros energéticos, como en lo que corresponde a los beneficios ambientales generados por el uso eficiente de la energía. Esto reviste una gran importancia, dado que abre una nueva ventana de negocios, soluciones y servicios para ofrecer a los Grandes Clientes, otorgándoles la oportunidad de obtener recursos adicionales para su operación eficiente, sin realizar inversión propia.

Dada la importancia de este tema, se ha planteado el desafío de desarrollar una unidad de negocios que centralice las actividades de eficiencia energética impulsadas por Chilectra hacia sus clientes y que actualice la información que compone la matriz energética de la región. Para esto se utilizarán diversas tácticas como charlas con clientes, alianzas con centros empresariales, participación activa en las comisiones del programa de Eficiencia Energética del gobierno y con las organizaciones que están impulsando estos proyectos. De esta forma se pretende instaurar el premio de Eficiencia Energética y definir y gestionar en conjunto con una universidad un Diplomado en Gestión Energética.

¹⁶ Energy Service Company.



PLAN MAESTRO DE ALUMBRADO PÚBLICO (PMAP)

Chilectra se encuentra presentando una nueva propuesta a los municipios de su área de concesión, la cual se ha denominado Plan Maestro de Alumbrado Público.

El PMAP es una asesoría de ciclo completo orientada a satisfacer las necesidades municipales de seguridad ciudadana, tecnología, diseño urbano y eficiencia, estableciendo vínculos de largo plazo con los clientes. A través de equipos de ahorro de energía y tecnología de última generación en luminarias y equipos relacionados, se les plantea a los municipios nuevas formas de gestionar sus recursos, permitiendo redireccionarlos de forma óptima a proyectos de connotación social a ejecutar por Chilectra, los cuales van desde proyectos de intervención y recuperación espacial a través de la metodología CPTED¹⁷, a proyectos de iluminación pública y fachadas.

PROGRAMA CONTROL DE PÉRDIDAS

Durante 2005, Chilectra continuó con los esfuerzos en el control de las pérdidas de energía, con el convencimiento que con las adecuadas señales de costo de la energía hacia los consumidores, se fomenta el uso racional de ésta y con ello, el país se evita gastar recursos adicionales en generación, transmisión y distribución de energía.

En este sentido, el Programa de Control de Pérdidas tiene como objetivo controlar preventiva y correctivamente la pérdida de energía eléctrica no-técnica, como por ejemplo hurtos, errores de registro de la medida y problemas administrativos, entre otras, mediante la implementación de diferentes medidas. Esto, para garantizar que no se superen los niveles de pérdidas previstos en las utilidades presupuestadas de la compañía.

Las principales medidas adoptadas para el control de las pérdidas no-técnicas durante 2005 fueron esencialmente de tres tipos: técnicas, comerciales y punitivas.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CONTROL DE PÉRDIDAS

TIPO DE MEDIDAS	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA
Técnicas	Consisten en modificar el diseño de las redes de baja tensión (BT). Esto considera desde el reemplazo total de las redes tradicionales por redes anti-hurto, hasta la readecuación periódica de estas últimas debido a la constante evolución de las formas de hurto.
Comerciales	Dirigidas a otorgar facilidades de pago a clientes con condición económica deteriorada. Consisten en la implementación de programas de regularización a usuarios (hurtadores que no son clientes), facilidades de pago para deudas atrasadas e implementación de oficinas satélites y puestos de cobranza móviles y estables.
Punitivas	Orientadas hacia el uso de aspectos legales que permiten sancionar el hurto. La implementación del proceso de detención de hurtadores, presentación de querellas y retiro masivo de arranques fraudulentos, con la posterior divulgación de condenas en medios de publicidad radiales y escritos, contribuyeron a que la comunidad se hiciese partícipe del objetivo de reducir el hurto.
Combinación de medidas anteriores	Inspecciones masivas: corresponden a una de las principales medidas antihurto y para corregir errores de información y componentes. Consiste en un chequeo general del empalme del cliente para verificar su integridad metrológica. Los casos más sobresalientes, en que se comprueba dolo, se conducen a querellas. Retiro masivo de arranques: consiste en la inspección de las redes de baja tensión para proceder con el corte y/o retiros de conexiones fraudulentas.

Con el objetivo de seguir optimizando el nivel de pérdidas de la compañía, se continuó con los trabajos de mantenimiento de medidores de propiedad del cliente. Adicionalmente, se implementó la Caja Concentradora de Medidores Antihurto, también llamada "Caja Tortuga", que ha permitido reducir drásticamente el robo de medidores y el tiempo de reposición del suministro en sectores periféricos con alta agresividad.

¹⁷ Crime Prevention Through Environmental Design.

En lo que concierne a clientes de media y alta tensión, se continuó el plan de revisión y contrastación de instrumentos de medida, con el objetivo de detectar posibles irregularidades en el empalme o hurto de energía. A diciembre de 2005 las revisiones presupuestadas se concretaron en un 100%.

Cabe mencionar que, en el ejercicio 2005, la compañía implementó un Plan Social tendiente a recuperar la deuda morosa. En este sentido, durante agosto a octubre se ofrecieron opciones especiales a clientes de escasos recursos de las comunas de Lo Espejo, San Joaquín y La Florida. Dicho proyecto permitió recuperar aproximadamente un 20% de la deuda asociada a estos clientes.

El plan de control de pérdidas también ha sido implementado en los campamentos de la Región Metropolitana, situación que se expone a continuación.

SITUACIÓN DE LOS CAMPAMENTOS EN LA REGIÓN METROPOLITANA

La labor de la compañía en los campamentos identificados en la Región Metropolitana se ha concentrado principalmente en obtener antecedentes acerca de las familias que los componen y la implementación de nuevas formas para normalizar el suministro de energía, tanto en sus actuales viviendas como en las futuras poblaciones que se les han asignado en el nuevo Plan de Erradicación de Campamentos.

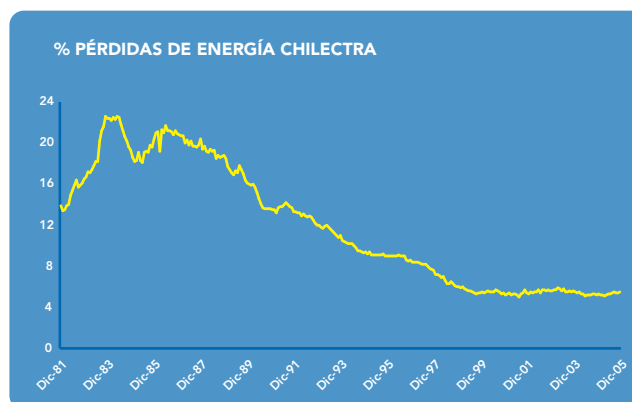
Prueba de ello, es el trabajo llevado a cabo en el Campamento Peñalolén, donde la intervención no sólo se ha limitado al control de pérdidas de energía, sino que además se han realizado diversos proyectos tales como la instalación de empalmes eléctricos para el uso colectivo de los diferentes comités del sector, la instalación de remarcadores internos para un control del pago proporcional sobre el consumo eléctrico de cada familia, la mejora de la calidad del suministro y por ende, la calidad de vida de los habitantes de estos asentamientos precarios.

El pilar bajo el cual se ha logrado desarrollar cada una de las distintas iniciativas implementadas, ha sido el desarrollo de una relación recíproca entre Chilectra y los representantes de los distintos comités, así como también, en caso de ameritarlo, la relación personalizada y en terreno, con cada una de las familias involucradas. Sin esta relación recíproca, cualquier intento por mejorar, controlar y mantener el servicio de suministro eléctrico, toparía con insalvables barreras que impedirían la gestión realizada tanto a favor de nuestros clientes como de la compañía.

MEDIDAS APLICADAS EN CAMPAMENTOS

Algunos campamentos relevantes	Campamento Peñalolén. Campamento Lo Ermita San Antonio.
Tratamiento técnico	Instalación de empalmes colectivos al exterior de los campamentos.
Tratamiento comercial de los consumos	La Municipalidad paga un porcentaje del consumo mensual y los pobladores pagan el resto.

LOGROS DEL PROGRAMA DE CONTROL DE PÉRDIDAS



La evolución de pérdidas totales de Chilectra en los últimos 23 años demuestra que el programa se ha llevado a cabo con éxito. A partir de 1981 se presentó un aumento descontrolado en las pérdidas de la compañía, alcanzando un valor de 13,9% respecto de la energía total ingresada. Al llegar a 1983 el valor de pérdidas llegó a un máximo de 22,6%.

Luego de la implementación del programa, a diciembre de 2005, el porcentaje de pérdidas ha descendido a un valor de 5,5%, lo que demuestra que con el conjunto de medidas adoptadas se ha logrado, a través del tiempo, el éxito en el control de las pérdidas no-técnicas en el área de concesión de Chilectra.

Considerando que la reducción total de pérdidas ha sido cercana a 17 puntos porcentuales, se establece que, comparado con una situación sin programa de control de pérdidas, cada año se ahorra el equivalente a dos meses del consumo total de los clientes de la compañía. Además se evitan las inversiones necesarias en infraestructura para satisfacer ese consumo adicional.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LOS ENTORNOS SOCIALES

La Sociedad. Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos

El arraigo en los territorios en los que estamos presentes es un elemento esencial de la cultura de nuestras Empresas.

Somos conscientes de que el suministro energético es básico para el desarrollo y bienestar de la comunidad. Por ello, atendemos las obligaciones propias de la naturaleza de este servicio, nos esforzamos por prestarlo en las mejores condiciones posibles de seguridad y calidad, y aspiramos a que cada vez llegue acompañado a mayores segmentos de la población en los entornos en los que estamos presentes.

Al mismo tiempo, cumplimos nuestro objeto social contribuyendo al desarrollo social, económico y cultural de estos entornos, y partiendo siempre del respeto a sus valores culturales.

Como una empresa con una fuerte vocación de servicio, Chilectra ha adquirido un compromiso férreo con la comunidad en que desarrolla su negocio, porque conoce de primera fuente sus necesidades. Esto le ha planteado a la compañía el desafío de ser un Ciudadano Corporativo, capaz de abrirse a las inquietudes de las personas con las que toma contacto diariamente y de ser agentes que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, especialmente de los que más lo necesitan.

Es por eso que cada año, Chilectra desarrolla acciones de responsabilidad social corporativa para brindar mucho más que un servicio de distribución de electricidad. Participar activamente en la sociedad constituye parte de la personalidad de la compañía y esto le permite construir lazos firmes y duraderos con la comunidad y su gente.

Este es el espíritu que fundamenta la política de acción social de Chilectra, que se ha consolidado gracias al constante compromiso en el desarrollo de proyectos que se han encaminado a través de tres ejes: educación, cultura y deporte.

EDUCACIÓN

FUNDACIÓN CHILECTRA ACTIVA

Chilectra Activa es una Fundación sin fines de lucro creada en noviembre de 2004. Nació como consecuencia natural del Plan Estratégico Chilectra XXI, que considera elementos de Ciudadanía Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial. El principal objetivo de la Fundación es canalizar todas las acciones de responsabilidad social dirigidas a contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación, en temas donde Chilectra presenta fortalezas naturales, como son la electricidad, energía y afines.

Para ello, se aborda transversalmente a los actores de la educación chilena, desde los estudiantes de enseñanza básica hasta los de estudios superiores y el profesorado, mediante acciones como el premio a las mejores prácticas de la Educación, la Cátedra Chilectra, la Campaña del Volantín, el Bus de la Fundación y el auspicio del Sello Bicentenario.

Chilectra desarrolló durante 2005 la Campaña Volantín Seguro 2005, una actividad de concientización que la compañía realiza desde hace 27 años. Por primera vez esta campaña de prevención de accidentes fue realizada por la Fundación Chilectra Activa junto a la ACHS¹⁸, y el patrocinio del Ministerio de Educación. Se contribuyó mediante 10 mil afiches y 95 mil juegos didácticos, a promover el buen uso del

¹⁸ Asociación Chilena de Seguridad.



volantín (cometas) principalmente en los niños, para prevenir los peligros del uso de hilo “curado” (con pegamento y vidrio molido) y otros accidentes. La campaña se lanzó con un espectacular show de volantines en el Museo Interactivo Mirador (MIM).

Asimismo, se impulsó junto con la ACHS, el Concurso de dibujo “volantín seguro”, en el que participaron más de 2.700 estudiantes de diversos establecimientos escolares públicos y privados de la Región Metropolitana.

El primer lugar de la categoría 5° y 6° básico fue para la niña Paula Abarca, del Liceo Experimental Artístico y Stephanny Curazz, del Instituto Sagrado Corazón, obtuvo el primer puesto de la categoría 7° y 8° básico.

Los 30 mejores trabajos del concurso serán expuestos en la Estación Quinta Normal del Metro de Santiago hasta fines de febrero de 2006 y en otras estaciones por todo el año, como un aporte de Metro de Santiago a la seguridad de los niños.

En tanto, con el propósito de contribuir al despertar temprano de los niños en el conocimiento de los contenidos científicos y técnicos, la Fundación también puso en práctica una de sus iniciativas destinadas a desplazar estudiantes desde sus establecimientos educacionales hasta los puntos de interés educativos y culturales de la Región

Metropolitana. Esta iniciativa se materializó mediante el Bus Fundación Chilectra Activa, que movilizó a más de 8.000 niños a puntos de interés educativo y cultural.

Y como el compromiso de la Fundación es con todos los actores de la educación chilena, en 2005 se desarrolló dos seminarios de perfeccionamiento, con la asistencia de más de 200 docentes. Además se premió la excelencia docente en el marco del seminario de perfeccionamiento de profesores: “Actualización en Aplicaciones Eléctricas Domiciliarias”, que contó con la participación de más de 80 profesores de colegios y liceos industriales de la Región Metropolitana y en el que se efectuó la ceremonia de entrega del “Premio a las Mejores Prácticas Docentes en Educación sobre Electricidad”. La Fundación distinguió a los profesores Erika Arriaza y Jorge Oliva del Liceo Industrial de Electrotecnia Ramón Barros Luco, de la comuna de La Cisterna.

Para reforzar estas iniciativas, Chilectra, Chilecalifica¹⁹ y la Fundación Chilectra Activa firmaron un convenio para mejorar la calidad de la educación técnica, que se enmarcó dentro de las actividades del Capítulo Educación y Empresa de la Agenda Pro Crecimiento II, donde las tres entidades trabajan para mejorar la educación técnica de Chile. El presidente de la Fundación Chilectra Activa, Rafael López Rueda, forma parte del Comité Directivo de este Capítulo, que es presidido por el Ministro de Educación. Asimismo, la fundación participa activamente en dos de los siete grupos de trabajo de este Capítulo.

¹⁹ Chilecalifica es un programa que pretende contribuir al desarrollo productivo del país y al mejoramiento de las oportunidades de progreso de las personas, mediante la creación de un Sistema de Educación y Capacitación Permanente. Para mayor información, visitar la página web www.chilecalifica.cl.

Con esta iniciativa, Chilectra puso a disposición de los estudiantes de establecimientos duales de la Región Metropolitana su red de valor, para permitir a estos alumnos de educación media técnico profesional conocer de manera directa las complejidades del mundo productivo. Con ello, Chilectra otorgó cupos de aprendizaje en la empresa, cupos para prácticas de estudio de alumnos de educación media y superior, facilidades para la capacitación de docentes del área eléctrica de distintos niveles, además de facilitar el desarrollo de pasantías en la compañía para docentes del área eléctrica, también de distintos niveles.

La Fundación también participó en 2005 en un taller de Responsabilidad Social Empresarial en Educación realizado por Unesco. Esta corresponde a la primera iniciativa de este organismo internacional en Chile respecto de la participación empresarial en Educación, que busca la creación de una red de empresarios por la educación, de cuya secretaría ejecutiva la Fundación forma parte.

En tanto, otra de las iniciativas de la Fundación consiste en patrocinar hasta 2010 el concurso de creación del Sello Bicentenario, que distinguirá los proyectos científicos, culturales y empresariales que caractericen a Chile al cumplir sus 200 años de existencia como nación.

Por otra parte, dentro de las iniciativas que fomentan las prácticas educacionales, Chilectra premió a los dos mejores alumnos de Ingeniería de la Universidad de Santiago 2005.

La participación de Chilectra en estos eventos no sólo responde a la presencia formal de una empresa relacionada con dichas carreras en el momento de la ceremonia, sino que además en los últimos años, la compañía se ha visto beneficiada con la incorporación a su plantilla de algunos de los mejores alumnos de dicha casa de estudios.

Chilectra se hizo presente en la ceremonia de titulación de profesionales de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad de Santiago de Chile. En la oportunidad, se entregaron premios a los mejores alumnos, entre los que se encontraban los trabajadores de Chilectra Sergio Espinoza de la Subgerencia de Redes de Alta Tensión y Gabriela Albornoz de la Gerencia de Regulación y Gestión de Energía.



Ganador concurso "Volantín Seguro", categoría 5º y 6º básico

APOYO A LA COMUNIDAD

Para contribuir al bienestar y abordar de manera integral el compromiso de la compañía con el entorno, la empresa, en conjunto con el Ministerio de Salud, realizó una Campaña de Salud Pública, cuyo objetivo fue prevenir a la población, a través de la revista Dos Veinte de Chilectra, de los riesgos de intoxicación alimentaria por el vibrión parahemolítico (*vibrio parahaemolyticus*). Cabe señalar que dicha revista se distribuye gratuitamente junto a la cuenta de electricidad a más de un millón trescientos mil hogares de la Región Metropolitana.

Asimismo, junto con la Cruz Roja Chilena, se desarrolló una campaña educativa entre mayo y diciembre de 2005, con la participación de más de mil voluntarias, quienes visitaron domicilios de la Región Metropolitana proporcionando información sobre el Uso Seguro de la Electricidad y Uso Eficiente de la Energía. Durante diciembre, Chilectra repartió más de 250.000 ampolletas eficientes para contribuir a difundir un mejor uso de la energía entre los santiaguinos.

Durante esta campaña las voluntarias informaron a la población sobre el uso eficiente de la energía. Con esta actividad se reforzó la iniciativa impulsada por el Gobierno en esta materia y además, se educó a los vecinos en la prevención de accidentes eléctricos en el hogar.

Por otra parte, se reforzó cada uno de los proyectos de la política de acción social con un acuerdo con la Asociación de Radios Comunitarias (AMARC). Ello permitió a la compañía participar en la radiodifusión de catorce radios comunitarias de la Región Metropolitana, con microprogramas educativos denominados “Comunidad Activa”, los que fueron escuchados por 14 mil auditores.

Chilectra forma parte de la red de apoyo de la Policía de Investigaciones de Chile para la “Búsqueda de niños perdidos”. Para llevar adelante esta iniciativa, a través de las boletas de consumo que se distribuyen a 1.300.000 clientes de la Región Metropolitana, mensualmente se publican las fotografías de los niños desaparecidos, para que los vecinos estén alerta y para activar una red masiva de búsqueda.

Conforme al convenio de colaboración mutua suscrito entre la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM) y Chilectra para contribuir a la seguridad ciudadana y al desarrollo urbano, en junio de 2005 Chilectra estuvo presente en el tercer Congreso Nacional de Municipalidades. Este Congreso se realizó en la ciudad de Arica, y en él se expuso la propuesta de la compañía para potenciar la gestión de seguridad ciudadana de los municipios, en particular, en la recuperación de espacios públicos para la comunidad mediante la aplicación de la metodología CPTED.

Por otra parte y en el marco del Plan Maestro de Alumbrado Público de Chilectra, en julio de 2005 el alcalde de la Ilustre Municipalidad de Peñalolén, Claudio Orrego y el gerente general de Chilectra, Rafael López Rueda, suscribieron un convenio de colaboración en materias de mutuo interés, con el objeto de implementar coordinadamente proyectos de beneficio mutuo, que guarden relación con los servicios que presta Chilectra y con las necesidades de la Municipalidad y de sus habitantes.

En este contexto, se inauguró en septiembre de 2005 el primer “Proyecto de iluminación y mejoramiento urbano que incorpora la metodología CPTED”. El proyecto trata de una plaza de Peñalolén ubicada en un área que por más de 30 años fue un microbasural, convirtiéndose ahora en un lugar de encuentro, esparcimiento y recreación para la comunidad.

CPTED es una metodología de prevención del crimen a través del diseño ambiental. La metodología permite reducir la percepción de temor de los habitantes de un sector y disminuir los delitos de

oportunidad, a través de la participación activa de los vecinos en el diseño y recuperación de sus espacios públicos.

Para este proyecto, los vecinos del sector aportaron con mano de obra para construir las áreas verdes, el municipio financió el equipamiento de juegos infantiles y bancas, en tanto que Chilectra aportó la iluminación pública y vial, de carácter moderno, eficiente y de calidad. Además fue responsable de coordinar las actividades de participación de los vecinos para el diseño de sus espacios.

CULTURA

Durante 2005 Chilectra concretó varios proyectos que contribuyen al engrandecimiento cultural de la ciudad y de su gente. Se celebró el Año Iberoamericano de la Lectura, instancia en la que se celebró el Día Mundial del Libro con la obra “El Quijote” de Cervantes, como principal protagonista de la jornada. En esa ocasión además se inauguró un tren de Metro con refranes de la obra, una colección de grabados y una Maratón de Lectura de este libro, con la presencia del Presidente de la República. Además, durante 2005 Chilectra participó en las actividades del año Iberoamericano de la Lectura, organizando un homenaje a la poetisa chilena y Premio Nobel de Literatura, Gabriela Mistral, y un recital de poesía con el poeta Oscar Hann, para todos los trabajadores de la empresa en dependencias de la compañía.

Con el objetivo de que sean cada día más los santiaguinos que puedan acceder a los vastos mundos que se abren con la lectura, Chilectra nuevamente participó en la 25ª Feria Internacional del Libro de Santiago, el evento cultural más importante del país.



El Presidente de la República inauguró la XXV Feria Internacional del Libro de Stgo.

Chilectra y la Cámara Chilena del Libro renovaron un acuerdo en el que se estableció que la compañía participará de la Feria Internacional del Libro de Santiago hasta 2009. Con la firma de dicho convenio se estableció una alianza estratégica, que además incluirá la creación de bibliotecas públicas y diferentes proyectos culturales en las 33 comunas del Gran Santiago donde Chilectra tiene presencia y el apoyo a ferias locales y temáticas. Además, a través de la Fundación Chilectra Activa, Chilectra participará como auspiciador exclusivo de las Jornadas de Educación que se realizan cada año junto con la Feria.

En esta edición de la Feria del Libro, que tuvo como país invitado de honor a España, se realizó un extenso programa cultural, que incluyó más de 260 actividades, la participación de 29 connotados escritores extranjeros, 100 autores e intelectuales chilenos, cerca de 100 presentaciones de libros y la exposición de 150.000 títulos de las más diversas temáticas.

Las mujeres se convirtieron, al igual que en 2004, en visitantes especiales para la Feria, y los jueves accedieron a la Estación Mapocho de forma gratuita, por gentileza del Programa Mundo Activa de Chilectra.

Asimismo, en la línea de la universalización del acceso a la lectura, la compañía celebró el primer Concurso de Lectura Braille “Más lectura, más cultura”. Este concurso fue organizado en conjunto con la Organización de Adultos Mayores Ciegos “Baldomero Lillo” y el Ministerio de Cultura y en él participaron ciudadanos con discapacidad visual.

Claudia Pérez, representante de la Biblioteca Central para Ciegos, se consagró ganadora del concurso, en una emocionante final celebrada en las dependencias de Chilectra con la presencia del ministro de Cultura, José Weinstein, representantes del mundo de la cultura, ejecutivos de la empresa e integrantes de las organizaciones de no videntes. Para Chilectra, este tipo de concursos permite consolidar sus valores al intentar construir una sociedad más tolerante, integradora y sensible con los problemas de la gente.

Por otra parte, Chilectra mantiene un convenio de colaboración con la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos de España) para América Latina (FOAL) a través del Programa Chile. En este contexto, la compañía se compromete a realizar, entre otras actividades, la transcripción a sistema de lecto-escritura Braille de la facturación mensual de todas las personas no videntes de la Región Metropolitana



XXV Feria Internacional del Libro de Santiago

que los soliciten. Además ofrece proporcionar conexión eléctrica a quioscos de la Cadena Q (realizado por el Programa Chile para generar puestos de trabajo para personas no videntes que tienen más de 45 años), mediante planes de pago con plazos especiales y a la integración laboral de no videntes en puestos de trabajo de la compañía.

La compañía reforzó su compromiso con el cuidado del patrimonio histórico de Santiago, en el marco del proyecto “Iluminando Iglesias al Sur del Mundo” que ha permitido iluminar a la fecha más de 30 iglesias y monumentos históricos en todo el país. Durante 2005 iluminó dos lugares en Santiago, los que corresponden a las parroquias Jesús Nazareno de Providencia y Nuestra Señora de los Pobres en Huechuraba. Para Chilectra es un orgullo poder contribuir al patrimonio con esta nueva iluminación, que hace más acogedoras las iglesias, en la noche destaca su belleza y hace más seguro su entorno. Esta actividad es realizada y canalizada a través de la Fundación Endesa.

DEPORTE

La compañía celebró la cuarta versión de la Copa Chilectra “Gánale a la Droga”, que este año sumó el patrocinio de la Organización de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef). Como en años anteriores, la organización deportiva estuvo a cargo de la Fundación Iván Zamorano



y contó con el respaldo del Consejo Nacional para la Prevención del Consumo de Estupefacientes (Conace). Gracias a la incorporación del vóleybol para mujeres, participaron en la versión de este año cerca de 10 mil niñas y niños de hasta 12 años.

Las comunas de San Joaquín y Conchalí protagonizaron la emocionante final, animada por el grupo musical Kudai, que despertó la pasión de las cerca de 3 mil personas que acudieron al Gimnasio Olímpico de San Miguel a disfrutar de este gran espectáculo.

El equipo de San Joaquín se llevó con un gol de oro el ansiado primer lugar, que lo hizo merecedor de un viaje a Río de Janeiro (Brasil) para enfrentarse a un equipo brasileño en el mítico Estadio Maracanã, partido que ganaron los chilenos.

El ídolo deportivo Iván Zamorano participó activamente en la Copa, mediante una charla a todo el personal de la compañía sobre su exitosa carrera profesional y con su presencia junto a su familia en la final del torneo.

Los menores jugaron en las multicanchas iluminadas por Chilectra en el marco del proyecto de “Iluminación de Multicanchas”, proyecto emblemático que comenzó en 1994 y que busca generar espacios para la comunidad, para la recreación y la práctica deportiva, y así hacer frente al flagelo de la drogadicción, junto con la Copa Chilectra “Gánale a la Droga”. A la fecha, la compañía cuenta con más de 140 multicanchas iluminadas, favoreciendo aproximadamente a

500 mil personas del Área Metropolitana. Para Chilectra fue un orgullo hacer entrega durante 2005 de estos espacios en las comunas de Cerro Navia, Lampa, Pedro Aguirre Cerda y Renca, además del mejoramiento de una multicancha de Santiago Centro, con pasto sintético y el encarpetao y pintado del Club Basas de La Legua, lugar donde se dio el puntapié inicial a la Copa Chilectra.

Para Chilectra fue muy enriquecedor participar en otras actividades a beneficio de la comunidad durante 2005, como la tradicional Cena Pan y Vino del Hogar de Cristo, el torneo de golf de la Fundación Escúchame y la colaboración con la Fundación Mi Casa, iniciativa que contó con la participación de personal de la compañía, quienes ayudaron a pintar el Hogar de Niños N° 3 de dicha obra.

Entre estas actividades, Chilectra también sumó fuerzas y estuvo presente con un auspicio en el tradicional Bingo de la Corporación Renal Infantil M.A.T.E.R, para ayudar a niños de bajos recursos que padecen de enfermedades renales crónicas, mediante el financiamiento de proyectos como la construcción y equipamiento del Centro de Diagnóstico, la edificación de un Pabellón Quirúrgico, una Casa de Acogida y un Policlínico.

En reconocimiento a este amplio programa de actividades, el diario Estrategia otorgó a Chilectra el Premio a la Responsabilidad Social Empresarial 2005.

INVERSIONES DE CHILECTRA EN ACCIÓN SOCIAL

En 2005, Chilectra ha invertido un total de aproximadamente \$580 millones en la realización o promoción de sus actividades en el ámbito social, lo que supone un 0,8% de sus beneficios antes de impuestos.

En la tabla a continuación se presentan las inversiones realizadas por Chilectra en aspectos de educación, cultura, deporte y de beneficio a la comunidad en 2005.

ACTIVIDAD	MONTO INVERTIDO (EN MILES DE PESOS)	Nº DE PERSONAS DIRECTAMENTE BENEFICIADAS	Nº DE PERSONAS INDIRECTAMENTE BENEFICIADAS	ALIANZAS CON OTRAS INSTITUCIONES
Fundación Chilectra Activa	202.633	11.200	95.000	
Campaña Volantín Seguro 2005				Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), Chilecalifica, Ministerio de Educación, Instituciones Educativas
Concurso de Dibujo "Volantín Seguro"				
Visitas a Centros Educativos Bus Fundación				
Seminario Profesores				
Premio a las Mejores Prácticas Docentes				
Becas de Ingenieros				
Auspicio del Sello Bicentenario				
25ª Feria del Libro	186.193			
Feria del Libro	184.945	140.000		Cámara Chilena del Libro, Metro, Organización de Adultos Mayores Ciegos "Baldomero Lillo", Ministerio de Cultura
Año Iberoamericano de la Lectura		2.000	500.000	
Concurso de Lectura Braille	1.248	115		
Copa Chilectra "Ganále a la Droga"	96.374	5.000	10.000	Conace, UNICEF, Fundación Iván Zamorano
Iluminación de Multicanchas	26.865	28.000		Municipalidades
Campaña de Salud pública		1.300.000		Ministerio de Salud
Campaña Uso Seguro y Eficiente de la Electricidad	13.037	5.300	21.842	Cruz Roja Chilena
Fundación Escúchame	3.036	70	210	Fundación Escúchame
Cena Pan y Vino	1.000	28.000		Hogar de Cristo
Fundación Mi Casa	2.297	2.500		Fundación Mi Casa
Bingo de la Corporación Renal Infantil M.A.T.E.R		700		
Iluminación de Iglesias	35.457	45.000		Conferencia Episcopal de Chile, Fundación Endesa
Parroquia Jesús Nazareno		30.000		
Nuestra Señora de los Pobres de Huechuraba		15.000		
Pinta La Navidad	3.818	250		
Rádios Comunitarias	9.449	291.063		Asociación Rádios Comunitarias
TOTAL	580.159			

ANEXO I. ÍNDICE DE CONTENIDOS GLOBAL REPORTING INITIATIVE

ELEMENTOS/INDICADORES CENTRALES GRI	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	PÁGINA (S)
1. VISION Y ESTRATEGIA			
1.1 Visión y estrategia	P.8	Perfil y estructura de Chilectra "Plan estratégico de la compañía: Chilectra Siglo XXI" y "Misión, Visión y Valores de Chilectra".	14-15
		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Estrategia de Chilectra en el desarrollo sostenible".	18
1.2 Declaración del presidente		Mensaje del presidente y del gerente general de Chilectra.	2-3
2. PERFIL			
Perfil de la organización			
2.1 Nombre de la organización		Perfil y estructura de Chilectra "Dimensión física".	7
2.2 Principales productos y/o servicios		Perfil y estructura de Chilectra "Dimensión física".	7-8
2.3 Estructura operativa		Perfil y estructura de Chilectra "Dimensión física".	7-8
2.4 Descripción de divisiones y operaciones		Perfil y estructura de Chilectra "Dimensión física".	7-8
		Compromiso con la calidad del servicio "Atención comercial y servicio al cliente".	26-27
2.5 Países en los que opera		Perfil y estructura de Chilectra "Dimensión física".	7-8
2.6 Naturaleza de la propiedad		Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético "Constitución, objeto y capital social".	53
2.7 Naturaleza de los mercados		Perfil y estructura de Chilectra "Dimensión física" e "Identificación de nuestros clientes y proveedores".	7-8 10-11
2.8 Magnitud de la organización		Perfil y estructura de Chilectra "Identificación de nuestros clientes y proveedores".	10-11
		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Resultados generales de la explotación 2005".	34-36
		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Trabajadores de Chilectra".	43-44
2.9 Lista de partes interesadas		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Chilectra y sus partes interesadas".	23-24
Alcance del Informe			
2.10 Personas de contacto para temas con el Informe		Anexo II "Cuestionario sobre el Informe de Sostenibilidad".	86
		Contratapa.	-
2.11 Período cubierto por el informe		Presentación del Informe de Sostenibilidad 2005.	5
2.12 Fecha del informe previo		Presentación del Informe de Sostenibilidad 2005.	5
2.13 Cobertura del informe		Presentación del Informe de Sostenibilidad 2005.	5
2.14 Cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad o producto/servicios de la compañía		Presentación del Informe de Sostenibilidad 2005.	5
2.15 Bases para elaborar informes de empresas conjuntas		No aplica ya que las filiales de Chilectra no están incluidas en el informe.	n/a
2.16 Descripción de la naturaleza de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación		Presentación del Informe de Sostenibilidad 2005.	5
Perfil de la memoria			
2.17 Decisiones de no aplicar principios o protocolos GRI		No aplica. Chilectra ha utilizado las directrices y principios propuestos en la guía GRI en la elaboración de este informe.	n/a
2.18 Criterios y definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios sociales, ambientales y económicos		Cumplimiento de los compromisos de Chilectra. Los criterios y definiciones utilizados se basan en los sistemas de gestión económica, ambiental y social de Chilectra.	26-78
2.19 Cambios significativos en métodos de medición de aspectos económicos, ambientales y sociales clave		No aplica. Este es el primer Informe de Sostenibilidad publicado por la compañía que ha sido elaborado en conformidad con los principios del GRI.	n/a

ELEMENTOS/INDICADORES CENTRALES GRI	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	PÁGINA (S)
2.20 Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, exhaustividad y veracidad de la información presentada en este informe		Presentación del Informe de Sostenibilidad 2005.	5
2.21 Políticas y medidas para proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria		Este es el primer Informe de Sostenibilidad publicado por la compañía que ha sido elaborado en conformidad con los principios del GRI y no se consideró llevar a cabo el proceso de revisión externa independiente.	-
2.22 Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional		Un modelo comprometido con el futuro "Chilectra y sus partes interesadas".	24
		Contratapa.	-
3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO			
3.1 Estructura de gobierno		Perfil y estructura de Chilectra "Estructura Organizacional"	12-13
		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Estructura interna para el desarrollo sostenible".	21
		Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético "El gobierno corporativo de Chilectra".	53-56
3.2 Porcentaje de la junta directiva formada por consejeros independientes		Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético "El gobierno corporativo de Chilectra".	55
3.3 Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales		Un modelo comprometido con el futuro "Estructura Interna para el desarrollo sostenible".	21
3.4 Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y riesgos económicos, sociales y ambientales		Compromisos con el buen gobierno y el comportamiento ético "Manejo de riesgos".	56
3.5 Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos financieros y no financieros		Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético "Remuneraciones del Directorio y Comité de Directores". Los ejecutivos reciben incentivos variables en función de objetivos asociados al desarrollo sostenible, en los ámbitos correspondientes a su gestión.	55
3.6 Estructura de la organización y cargos clave para la supervisión, implantación y auditorías de las políticas económicas, ambientales y sociales		Perfil y estructura de Chilectra "Estructura Organizacional".	12
		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Estructura interna para el desarrollo sostenible".	21
3.7 Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas		Perfil y estructura de Chilectra "Misión, Visión y Valores de Chilectra".	15
		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra.	42-43
		Compromiso con la protección del entorno "Política Ambiental".	57-58
3.8 Mecanismos que permitan a los accionistas comunicar sus recomendaciones		Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético "Junta de Accionistas".	55-56
Compromiso con las partes interesadas			
3.9 Bases para la identificación y la selección de las partes interesadas		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Política de Sostenibilidad de Chilectra".	
		La Política de Sostenibilidad de Chilectra identifica implícitamente a las diversas partes interesadas con las cuales interactúa.	17-18
3.10 Métodos de consulta a las partes interesadas		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Chilectra y sus partes interesadas/Canales generales y selectivos de información".	24
		Compromiso con la calidad del servicio "Encuesta de satisfacción".	30-31
		Anexo II "Cuestionario sobre el Informe de Sostenibilidad".	86
3.11 Tipo de información generada por las consultas de partes interesadas		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Chilectra y sus partes interesadas/Canales generales y selectivos de información".	24
		Compromiso con la calidad del servicio "Encuesta de satisfacción".	30-31
		Anexo II "Cuestionario del Informe de Sostenibilidad".	86

ELEMENTOS/INDICADORES CENTRALES GRI	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	PÁGINA (S)
3.12 Empleo de la información obtenida como resultado de la consulta con las partes interesadas		Compromiso con la calidad del servicio "Encuesta de satisfacción".	30-31
		Anexo II "Cuestionario sobre el Informe de Sostenibilidad".	86
Políticas globales y sistemas de gestión			
3.13 Explicación sobre si el principio de precaución es tenido en cuenta por la organización	P.7	Compromiso con la protección del entorno "Monitoreo Ambiental", "Implementación y Certificación del SGA" y "Presentación al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental".	59,61-65, 68
3.14 Compromisos u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización		Un modelo de negocio comprometido con el futuro "Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas".	22
		Compromiso con el desarrollo en los entornos sociales "Educación/Fundación Chilectra Activa"	73-75
3.15 Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales		Un modelo comprometido con el futuro "Chilectra y sus partes interesadas".	23
3.16 Políticas y sistemas para la gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores y posteriores		Un modelo comprometido con el futuro "Política de Sostenibilidad".	17-18
		"Estrategia de Chilectra en el desarrollo sostenible".	18
		Compromiso con la calidad del servicio "Certificación de calidad".	33
		Compromiso con la protección del entorno	
		"Política Ambiental".	57
		"Implementación y certificación de un SGA".	59
		"Presentación al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental".	68
3.17 Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades		"Compromiso con la creación de valor y rentabilidad".	34-41
		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra.	42-52
		Compromiso con la protección del entorno	57-68
		Compromiso con el desarrollo de los entornos sociales.	73-79
3.18 Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones		Perfil y estructura de Chilectra "Proyectos de mejoramiento de infraestructura".	9
		Compromiso con la calidad del servicio "Atención comercial y servicio al cliente".	26-28
3.19 Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social		A través del Cumplimiento de los compromisos de Chilectra.	26-79
3.20 Estado de la certificación de sistemas de gestión de aspectos económicos, ambientales y sociales		Compromiso con la calidad del servicio "Certificación de Calidad".	33
		Compromiso con la protección del entorno "Implementación y certificación del SGA".	59
INDICADORES DE DESEMPEÑO			
Indicadores de desempeño económico			
Clientes			
EC1 Ventas netas		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Resultados generales de explotación 2005".	34-35
EC2 Desglose geográfico de mercados		Perfil y estructura de Chilectra "Identificación de nuestros clientes y proveedores".	10-11
Proveedores			
EC3 Costos de materias primas, mercancías y servicios		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Creación de valor para proveedores y colaboradores".	39-40
EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Creación de valor para proveedores y colaboradores". Todos los contratos son pagados conforme a los términos y cláusulas acordadas.	39-40

ELEMENTOS/INDICADORES CENTRALES GRI	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	PÁGINA (S)
Empleados			
EC5 Gastos salariales totales		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Trabajadores de Chilectra/Remuneraciones".	45-46
Proveedores de capital			
EC6 Distribución entre los proveedores de capital desglosada por interés sobre deudas y préstamos y reparto de dividendos		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Proveedores de capital".	38-39
EC7 Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Resultados generales de explotación 2005".	34-35
Sector Público			
EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados y desglosados por países		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Creación de valor para el Estado".	39
EC9 Subsidios recibidos desglosados por países o regiones		Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Creación de valor para el Estado". Chilectra no recibió subsidios de ninguna especie durante el 2005.	39
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos		Compromiso con el desarrollo en los entornos sociales.	73-79
Indicadores de desempeño ambiental			
Materias primas			
EN1 Consumo total de MMPP aparte del agua, por tipos	P. 8	No aplica, Chilectra es una empresa distribuidora de energía eléctrica y no utiliza materias primas.	n/a
EN2 Porcentaje de MMPP utilizadas que son residuos de fuentes externas	P. 8	No aplica, Chilectra no utiliza materias primas que son residuos de fuentes externas.	n/a
Energía			
EN3. Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	P. 8	Compromiso con la protección del entorno "Actuaciones Ambientales/Consumo de agua y energía eléctrica".	65
EN4 Consumo indirecto de energía	P. 8	Chilectra no lleva registro, ni ha estimado el consumo indirecto de energía.	-
Agua			
EN5 Consumo total de agua	P. 8	Compromiso con la protección del entorno "Actuaciones Ambientales/Consumo de agua y energía eléctrica".	65
Biodiversidad			
EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitat ricos en biodiversidad	P. 8	No aplica. El área de concesión de Chilectra es en la Región Metropolitana, y sus operaciones no se ubican en hábitat ricos en biodiversidad.	n/a
EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad, en los entornos terrestre, marino y de agua dulce	P. 8	No aplica. El área de concesión de Chilectra es en la Región Metropolitana, y sus operaciones no se ubican en hábitat ricos en biodiversidad.	n/a
Emisiones, vertidos y residuos			
EN8 Emisiones de gases efecto invernadero	P. 8	Chilectra es una empresa distribuidora de energía eléctrica, por lo que no emite gases efecto invernadero en forma directa.	n/a
EN9 Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	P. 8	Chilectra es una empresa distribuidora de energía eléctrica, por lo que no emite sustancias reductoras del ozono en forma directa.	n/a
EN10 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia	P. 8	Chilectra es una empresa distribuidora de energía eléctrica, por lo que no emite NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia en forma directa.	n/a
EN11 Cantidad total residuos	P. 8	Compromiso con la protección del entorno "Proyectos de mejoramiento ambiental". No obstante, hasta la fecha Chilectra no lleva registro sobre el total de residuos generados, desglosado por tipos y destinos.	65-68
EN12 Vertidos de agua	P.8	Chilectra es una empresa distribuidora de energía eléctrica y por ende, no genera vertidos de importancia al agua.	n/a

ELEMENTOS/INDICADORES CENTRALES GRI	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	PÁGINA (S)
EN 13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia	P.8	Compromiso con la protección del entorno "Proyectos de mejoramiento ambiental/Construcción de fosos recolectores de aceite/ Control de derrame de aceite".	66
Productos y servicios			
EN 14 Impactos ambientales significativos de productos y servicios	P.8	Compromiso con la protección del entorno "Monitoreo ambiental".	61-64
EN 15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptibles de ser recuperado al final de su vida útil y porcentaje recuperado realmente	P.8	No aplica a las actividades de Chilectra ya que ésta es una empresa distribuidora de energía eléctrica.	n/a
General			
EN 16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de normativa legal ambiental de ámbito nacional e internacional.	P.8	Chilectra no ha recibido multas asociados al incumplimiento de normativa legal ambiental.	-
EN 35 Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo (indicador adicional del GRI)	P.8	Compromiso con la protección del entorno "Gastos e inversiones ambientales".	68
Indicadores de desempeño social			
Empleo			
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Trabajadores de Chilectra".	43-44
LA2. Creación de empleo neta y Tasa de Renovación		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Trabajadores de Chilectra".	43-44
LA12. Prestaciones sociales a los empleados no exigidos por ley (indicador adicional del GRI)		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Beneficios sociales no exigidos por ley".	46-47
Relaciones empresa/trabajadores			
LA3. Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales	P.3	Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Relación con los trabajadores".	45
LA4. Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados	P.3	Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Relación con los trabajadores".	45
Salud y Seguridad			
LA5. Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y enfermedades profesionales		Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Salud y seguridad".	47
LA6. Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad.		Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Salud y seguridad".	47
LA7 Tasas de ausentismo, accidentes y daños laborales		Compromiso con la Salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Trabajadores de Chilectra".	43-44
LA8 Descripción de políticas o programas sobre el VIH/SIDA		Compromiso con la Salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Iniciativas en el ámbito de la salud ocupacional".	47-48
Formación y educación			
LA9 Promedio de horas de formación por año		Compromiso con la Salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Indicadores Relevantes".	51-52
LA10.Descripción de políticas de igualdad	P.6	Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Política de Compensaciones/Política de Movilidad/Política de Formación Profesional/Política de Provisión de Personas".	43
LA11.Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	P.6	Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Trabajadores de Chilectra".	43-44
Derechos Humanos			
Estrategia y gestión			
HR1.Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos relativos a derechos humanos	P.1	Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra.	42-52

ELEMENTOS/INDICADORES CENTRALES GRI	PRINCIPIO PACTO MUNDIAL	INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005	PÁGINA (S)
HR2. Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos en la selección de proveedores y contratistas, e inversión	P.1 P.2	Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Creación de valor para proveedores y colaboradores".	39-40
HR3. Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos en la cadena de suministros y proveedores, sistemas de seguimiento y resultado.	P.1 P.2	Compromiso con la creación de valor y rentabilidad "Creación de valor para proveedores y colaboradores".	39-40
No discriminación			
HR 4. Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a prevenir cualquier forma de discriminación en las operaciones, sistemas de seguimiento y resultados	P.1 P.6	Compromiso con la salud, seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Política de formación profesional" "Política de provisión de personas"	 43 43
Libertad de asociación y negociación colectiva			
HR5. Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	P.3	Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra "Relaciones con los trabajadores".	45
Trabajo infantil			
HR6. Exposición de la política de rechazo al trabajo infantil, aplicación, seguimiento y resultados.	P.5	Chilectra rechaza el trabajo infantil.	-
Trabajo forzoso y obligatorio			
HR7. Exposición de la política de rechazo de trabajo forzoso y obligatorio, aplicación, seguimiento y resultados.	P.4	Chilectra rechaza cualquier práctica que conlleve el trabajo forzoso y obligatorio.	-
Sociedad			
Comunidad			
S01 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades, seguimiento y resultado		Compromiso con la Innovación "Programa de control de pérdidas/Situación en campamentos". Compromiso con el desarrollo en los entornos sociales.	71-72 73-79
Corrupción			
S02. Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos en torno a la corrupción, y mecanismos de cumplimiento	P.10	Compromiso con el buen gobierno y comportamiento ético "El gobierno corporativo de Chilectra/Principio del trabajo contra la corrupción".	56
Contribuciones políticas			
S03. Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos dedicados a contribución política		Chilectra no contribuye directa e indirectamente en campañas u organizaciones políticas.	-
Responsabilidad del producto			
Salud y seguridad del cliente			
PR1. Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios		Compromiso con la calidad del servicio. "Atención comercial y servicio al cliente" "Procedimiento para la indemnización por equipos dañados" "Consejo Consultivo de Consumidores".	26-28 29-30 30
Productos y servicios			
PR2 Descripción de políticas sobre información de los productos y servicios de la compañía		Compromiso con la calidad del servicio "Atención comercial y servicio al cliente".	26-28
Respeto a la intimidad			
PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos sobre intimidad del cliente		Todos los contratos e información de clientes son manejados con altos niveles de confidencialidad.	-

ANEXO II. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005

En Chilectra pretendemos mejorar la elaboración de nuestro Informe de Sostenibilidad y lograr que éste sea más claro y preciso, y que responda a las inquietudes de nuestras partes interesadas. Por esta razón, estamos interesados en recibir sus observaciones y comentarios sobre el mismo, de manera de mejorar la forma de informar nuestro quehacer.

A continuación presentamos un cuestionario que agradecemos responder y remitir por correo postal, fax, o descargar el archivo electrónico desde la sección comunidad en el sitio web institucional www.chilectra.cl para su posterior envío por e-mail.

Chilectra S.A.
Área Calidad y Medio Ambiente
Av. Santa Rosa 76
Santiago de Chile
Fax (56-2) 675 2324
email: masa2@chilectra.cl

CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2005

1. ¿A QUÉ GRUPO DE INTERÉS DE CHILECTRA PERTENECE USTED?

- ☐ Accionista
- ☐ Inversionista/Financista
- ☐ Empleado
- ☐ Proveedor/Colaborador
- ☐ Grandes Clientes
- ☐ Cliente Masivo (residencial, comercial, industrial)
- ☐ Público en general
- ☐ Gobierno regional/local
- ☐ Organismo del Estado
- ☐ Organización social o medioambiental
- ☐ Medio de comunicación
- ☐ Académico/Estudiante
- ☐ Otro, por favor especificar

2. CLASIFIQUE LAS TRES SECCIONES DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD QUE LE PARECIERON MÁS INTERESANTES.

1= la más interesante 2= la segunda más interesante 3= la tercera más interesante

- ☐ Mensaje del presidente y del gerente general de Chilectra
- ☐ Presentación del informe de sostenibilidad 2005
- ☐ Perfil y estructura de Chilectra
- ☐ Un modelo de negocio comprometido con el futuro

Cumplimiento de los compromisos de Chilectra

- ☐ Compromiso con la calidad del servicio
- ☐ Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad
- ☐ Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de las personas que trabajan en Chilectra
- ☐ Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético
- ☐ Compromiso con la protección del entorno
- ☐ Compromiso con la innovación
- ☐ Compromiso con el desarrollo de los entornos sociales
- ☐ Anexo I, Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI)

3.- INDIQUE SU VISIÓN DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DEL INFORME (MARCAR SÓLO UNA PREFERENCIA EN CASA CASO)

Extensión (cantidad de información presentada)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

UTILIDAD (SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS EN CUANTO AL CONTENIDO PRESENTADO)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

PRESENTACIÓN/DISEÑO (EN RELACIÓN AL FORMATO, INFOGRAFÍA, FOTOGRAFÍAS, ESTRUCTURA, ETC.)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

CLARIDAD (LA INFORMACIÓN SE PRESENTA ORDENADA Y ENTENDIBLE)

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

4.- SI CONSIDERA QUE ALGÚN DATO O INFORMACIÓN DE SU INTERÉS NO HA SIDO PROPORCIONADA, O HA SIDO A SU JUICIO INSUFICIENTE, INDIQUE CUÁL Y EL MOTIVO DE SU INTERÉS. PUEDE INCLUIR TAMBIÉN CUALQUIER COMENTARIO O SUGERENCIA ADICIONAL.

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Cargo dentro de la Empresa/Colectivo:

Las partes interesadas pueden expresar sus comentarios y sugerencias en el buzón de consultas de la página web institucional www.chilectra.cl.

Para mayores antecedentes sobre este informe, puede contactarse con:

**Marcelo Castillo S.
Gerente de Comunicación.
Fono: 56-2-675 2746
E-mail: mjcs@chilectra.cl**

**Marco Soto A.
Jefe de Área Calidad y Medio Ambiente.
Fono: 56-2-675 2324
E-mail: masa2@chilectra.cl**



GRUPO ENERSIS

