

chilectra08

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



[Sumario]

Nuestro Compromiso con la Transparencia 4

Introducción

CHILECTRA Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE 7

Mensaje del presidente y del gerente general de Chilectra 8

Así trabajamos 10

En esto creemos 13

Nuestros siete compromisos 14

Plan estratégico Chilectra 16

Así nos certificamos 16

Diálogo con grupos de interés 17

Un excelente año de reconocimientos 20

Compromiso I

NUESTRA CONDUCTA: BUEN GOBIERNO Y COMPORTAMIENTO ÉTICO 23

Herramientas confiables para un buen gobierno 24

Planificación para asegurar el suministro 28

El esfuerzo evitó cortes programados 29

Compromiso II

EL MEDIO AMBIENTE: NUESTRA PREOCUPACIÓN POR EL ENTORNO 31

Protección del entorno, un compromiso permanente 32

Medidas ambientales en las instalaciones 33

Buenos resultados en monitoreo ambiental 34

La campaña "Piensa verde" 36

Trabajando para la comunidad... y con ella 38

Compromiso III

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA: LAS MEJORES IDEAS PARA EL CRECIMIENTO 41

Hacia una integración regional de la innovación 42

Nuevas ideas, nuevos productos 43

Redes más eficientes e inteligentes 45

Nuevos esfuerzos para hacer más eficiente la energía 46

Compromiso IV

- 49 **NUESTROS ACCIONISTAS: CREACIÓN DE VALOR Y RENTABILIDAD**
- 50 Así planificamos nuestro crecimiento
- 51 Buen resultado económico pese a la reducción del consumo
- 55 Así se fijan las tarifas
- 56 El desafío de reducir las pérdidas no técnicas

Compromiso V

- 59 **NUESTRA GENTE: VALORAMOS EL DESARROLLO DE LAS PERSONAS**
- 60 La seguridad ya es una cultura
- 62 La voz de los dirigentes sindicales
- 64 Más y mejores beneficios para los trabajadores
- 68 Proyecto Enlace: Hacia una nueva relación con los colaboradores
- 70 Huelga de contratistas no afectó a los clientes

Compromiso VI

- 75 **NUESTROS CLIENTES: UNA RELACIÓN BASADA EN LA CONFIANZA Y LA CERCANÍA**
- 76 Continuidad de suministro: Nuevo récord histórico
- 77 Eficiencia energética: Innovaciones para grandes clientes
- 79 Potenciar y reformular negocios para el mercado residencial
- 82 Atención al cliente: Nuevas tecnologías para mantener el liderazgo
- 87 Instancias para escuchar a los clientes

Compromiso VII

- 89 **LA SOCIEDAD: DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS**
- 90 Compromiso con la educación: Ayudamos a formar profesionales de excelencia
- 92 Compromiso con la comunidad: Trabajo en las poblaciones se quintuplicó
- 94 Compromiso con la cultura y el deporte: Canchas iluminadas para deportes, cine y festejos
- 95 Apoyamos la cultura con toda nuestra energía

Anexos

- 98 Resumen informe del Panel de Verificación
- 100 Índice indicadores GRI y principios Pacto Mundial



El presente informe se ajusta a los requerimientos de la GRI en su tercera y última versión, la G-3.

Este Informe de Sostenibilidad incluye “proyecciones futuras”, identificadas en el texto como Desafíos 2009, planes y otras. Éstas expresan nuestras reales intenciones, supuestos y expectativas en relación a eventos futuros. Sin embargo, pueden no ocurrir, ya que incluyen numerosos supuestos, involucran riesgos e incertidumbres, y están sujetas a ajustes en la estrategia o en los planes de negocios o de inversión de la empresa. Por lo tanto los resultados reales pueden variar sustancialmente respecto de las proyecciones futuras. No se asume la obligación de publicar o dar a conocer revisiones de éstas.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD:**NUESTRO COMPROMISO
CON LA TRANSPARENCIA**

En la actual publicación se incorporó la verificación externa al Informe 2008, a través de un panel de expertos, lo que se constituye en una experiencia pionera.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas reconoció como “Comunicación Notable” nuestro Informe de Sostenibilidad 2007.

El desarrollo sostenible ha sido definido por la ONU como “un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”. Inicialmente se refería exclusivamente a los recursos naturales, pero con el correr de los años terminó incluyendo otras variables: involucrarse en el desarrollo de la sociedad, la eficiencia económica y la preservación del medio ambiente; tener un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que interactúa.

El compromiso con el desarrollo sostenible es en la actualidad un distintivo para las empresas y se ha ido forjando en los llamados Informes de Sostenibilidad. Las compañías que se comprometen a plasmar su desempeño en estos informes deben tener un planteamiento estratégico sostenible, que influya en la toma de decisiones de toda la organización.

COMUNICACIÓN NOTABLE 4.12

Chilectra adhirió, en 2004, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, un compromiso voluntario en el que se compromete a respetar y proteger, en su ámbito de influencia, los 10 principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y en la lucha contra la corrupción (<http://www.pactomundial.org>).

Cada año, a través de su Informe de Sostenibilidad, Chilectra reafirma su compromiso con este pacto y comunica a Naciones Unidas los avances realizados durante el periodo.

En el anexo índice de Indicadores GRI y Pacto Mundial, al final del presente Informe, se da cuenta de los avances 2008 en cada uno de los principios.

Un gran estímulo para seguir perfeccionando este trabajo fue el reconocimiento que hizo Pacto Mundial de Naciones Unidas, al destacar como “Comunicación Notable” al Informe de Sostenibilidad de Chilectra 2007. El reporte fue calificado como sobresaliente en calidad y como un ejemplo ilustrativo e inspiracional para otros participantes del Pacto Mundial. **i**

ELABORACIÓN Y ALCANCE DEL ACTUAL INFORME

3.7

El presente informe, Chilectra 08, se ajusta a los requerimientos de la GRI en su tercera y última versión para los indicadores generales, y en la versión piloto para los indicadores sectoriales de la industria eléctrica. Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que fija los parámetros para la correcta medición del compromiso con la sostenibilidad y se ha convertido en pocos años en un distintivo de buen gobierno en las empresas del mundo occidental. Cabe destacar que Chilectra es una de las 11 empresas a nivel mundial que participan junto al GRI en el perfeccionamiento de los indicadores sectoriales, antes de su promulgación oficial.

La información de este Informe 2008 abarca desde el 1° de enero al 31 de diciembre y el nivel de aplicación del informe es el

A+, el más alto entre los parámetros de la GRI. **i** 3.1

LOS PRINCIPIOS CONSIDERADOS 3.5

Los indicadores de desempeño seleccionados y reportados en este informe cumplen con la definición del Principio GRI-3 de materialidad o relevancia exhaustividad, contexto de sostenibilidad, participación de los grupos de interés y su inclusión se realizó sobre la base de cuatro aspectos:

Primero fueron consideradas las opiniones y expectativas de los diferentes grupos de interés de la empresa, obtenidas a través de los distintos canales de participación que tiene la empresa. En segundo lugar, se consideraron los aspectos relevantes y estratégicos definidos por la empresa, tanto a nivel interno como externo. En tercer lugar, se dio continuidad a los indicadores declarados en el Informe de Sostenibilidad 2007 y que son considerados como relevantes desde la perspectiva estratégica de la compañía. En cuarto lugar, se incorporaron los comentarios relativos a relevancia, expectativas, exhaustividad, entre otros, emitidos por el Panel de Verificación tras su análisis del Informe 2007. **i** 3

TÉCNICAS DE MEDICIÓN Y BASES DE CÁLCULOS

3.9

Al igual que para el informe del año anterior, los datos y cálculos técnicos realizados para cada indicador cuantitativo en el desem-

i Información Complementaria

1. www.unglobalcompact.org: Principios del Pacto Mundial e informes de progreso (COP).
2. Págs. 100 a 109: índice de indicadores GRI. www.globalreporting.org: protocolos técnicos de indicadores del GRI.
3. Pág 18: Relación con los grupos de interés.

peño económico, ambiental y social presentes en este informe, están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional. En todo momento, el comité a cargo del levantamiento de datos e indicadores aplicó para su comprensión y elaboración los Protocolos Técnicos de Indicadores del GRI.

LÍMITES Y COBERTURA DEL INFORME 3.6 - 3.7 - 3.8

Se han establecido como límites de cobertura y alcance de este informe, aquellos aspectos que se encuentran dentro del ámbito de concesión de la compañía en la Región Metropolitana. Las filiales nacionales en las que participa Chilectra durante el periodo reportado, no son porcentualmente significativas, ya que son el 0,5% de la energía vendida. Para el caso de las filiales internacionales, los resultados financieros se entregan en la Memoria Anual de Chilectra, a la que se puede acceder a través de www.chilectra.cl. **i**

VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME 3.13

Atendiendo los comentarios recibidos durante la retroalimentación de las ediciones anteriores, Chilectra incorporó una verificación externa del Informe 2008, lo que se constituye en una experiencia pionera.

Como metodología, se optó por invitar a la sociedad civil: un panel de cuatro expertos independientes, coordinados por la ONG Casa de la Paz, evaluó el contenido del Informe 2007 en los aspec-

tos e indicadores relevantes para reflejar tanto los impactos sociales, ambientales y económicos, como la inclusividad, relevancia, contexto de sostenibilidad y exhaustividad, entre otros aspectos.

El trabajo de verificación se realizó entre octubre de 2008 y enero de 2009. Sus observaciones fueron tomadas en consideración al momento de elaborar el presente informe. Este tipo de verificación nos permite, además, conocer la información que esperan recibir los grupos de interés de modo de cumplir sus expectativas.

4.17

Este Panel Ciudadano estuvo integrado por: Pablo Allard, arquitecto urbanista, director del Observatorio de Ciudad de la Universidad Católica de Chile (pallard@puc.cl); Hernán Blanco, ingeniero civil, especialista en temas ambientales (hbp1967@gmail.com); Rodrigo Jordán, ingeniero civil, presidente de la Fundación para la Superación de la Pobreza (jordan@vertical.cl); y Cristóbal Tello, abogado, director ejecutivo de Chile Transparente (ctello@chiletransparente.cl). El Panel ha sido coordinado por la presidenta de Casa de la Paz, Ximena Abogabir, periodista (xabogabir@casadelapaz.cl). **i**



Panel Verificador Informe 2008

LOS SÍMBOLOS DE ESTE INFORME

Con el afán de entregar una información más clara, visible y transparente, en el presente informe hemos incorporado la siguiente simbología:



Indica un desafío consignado en el Informe 2007 y que fue cabalmente cumplido en 2008.



Señala un desafío consignado en el Informe 2007, que fue parcialmente cumplido en 2008.



Muestra un desafío consignado en el Informe 2007, que no pudo ser cumplido en 2008.

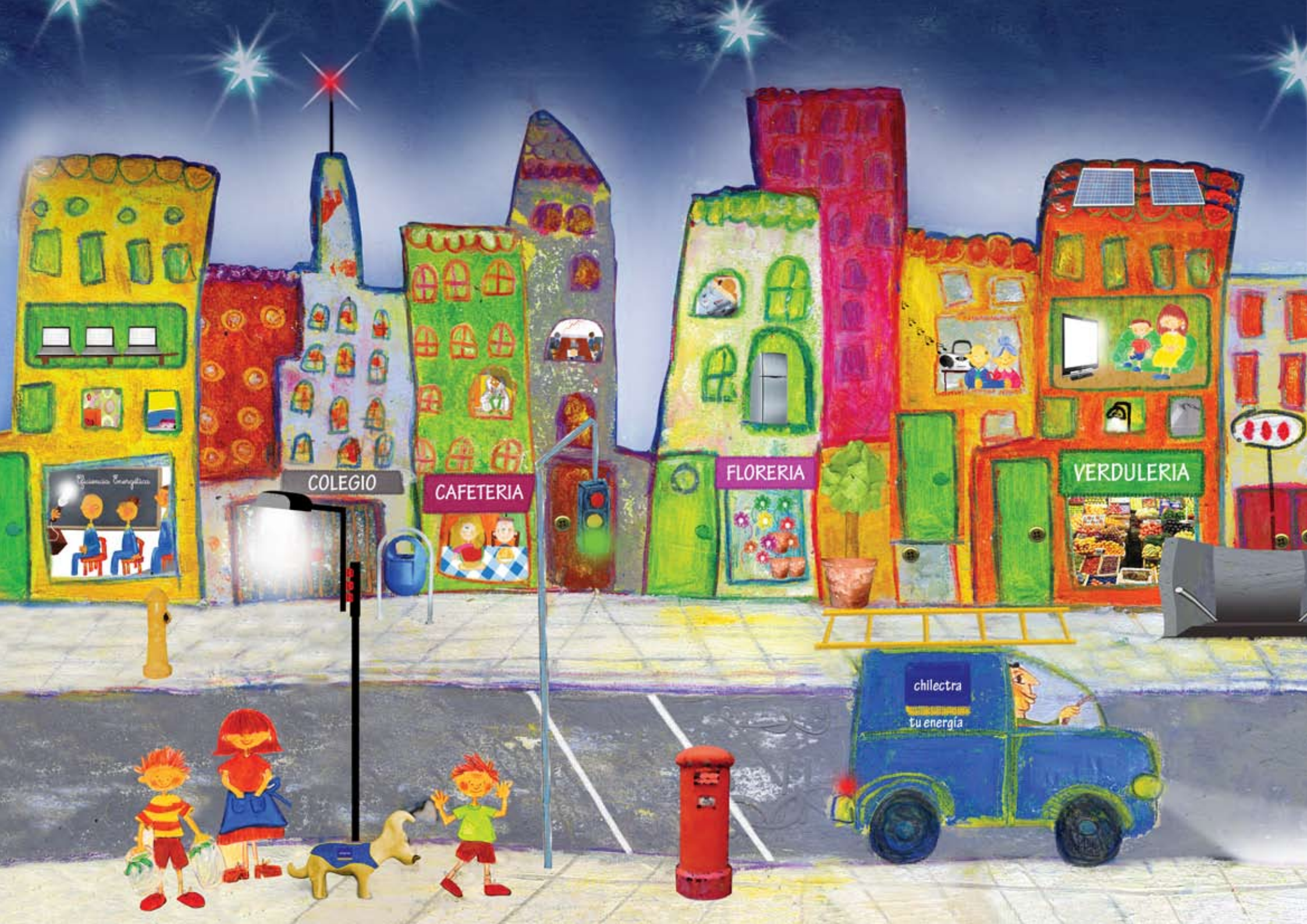
i Indica información complementaria, para permitir el fácil acceso a más antecedentes sobre el mismo tema.



Refleja la referencia al indicador GRI pertinente a ese tema.

i Información Complementaria

1. (www.unglobalcompact.org): Informes de Sostenibilidad de cada una de las filiales internacionales o en sus respectivos sitios web.
2. Págs. 98 a 99: Verificación Informe Sostenibilidad 2008. Currículo de miembros del panel disponible en www.chilectra.cl



COLEGIO

CAFETERIA

FLORERIA

VERDULERIA

chilectra

tu energía



Chilectra y el desarrollo sostenible

Aspiramos a ser reconocida como la mejor empresa de servicios de Chile. Esa visión debe guiar nuestro actuar. Es un norte ambicioso y en apariencia difícil, pero contamos con una sólida base para estar confiados en el éxito.

Nuestra misión nos motiva a ser un actor fundamental para

que las personas puedan mejorar su calidad de vida. Sólo así, los clientes, la comunidad, nuestros accionistas y las autoridades de gobierno, entre otros, nos podrán reconocer por ser la empresa sobresaliente, orientada al cliente, ágil, moderna e innovadora que queremos ser.

MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DEL GERENTE GENERAL DE CHILECTRA

ASÍ TRABAJAMOS

NUESTROS 7 COMPROMISOS

CÓMO DIALOGAMOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL DE CHILECTRA ^{1.1}

Estimados lectores:

Los años complejos plantean desafíos que si son superados de forma adecuada se convierten en motivo de satisfacción. 2008 fue uno de esos. En el caso de Chilectra ello fue particularmente así, debido a las dificultades energéticas por las que atravesó el país. Sin embargo, fuimos capaces de salir adelante con visión de largo plazo y con convicción corporativa.

Dado el difícil contexto energético, uno de los logros fue evitar los cortes de suministro de electricidad. Esto fue posible gracias a la colaboración y esfuerzos conjuntos entre el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet y el sector privado, con el fin de impulsar un consumo más eficiente. Chilectra participó de modo entusiasta en estas iniciativas y contribuyó con una serie de actividades propias. La campaña nacional de eficiencia energética, junto a otras medidas adoptadas, encontraron en Chilectra un ac-

tor realmente comprometido.

En este sentido, a pesar de las restricciones que tuvimos que enfrentar, estamos muy orgullosos de haber contribuido a que las personas mejoren su calidad de vida y sorteamos la difícil situación sin inconvenientes para nuestros clientes.

Pero 2008, también fue un año en que obtuvimos otros importantes logros. La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) nos reconoció entre las tres empresas de distribución que otorgan una mejor calidad de servicio a sus clientes y la líder entre las que tienen más de 100 mil clientes. Ello sólo confirma el camino que nos hemos trazado: ser una empresa ágil, moderna, innovadora, para satisfacer de mejor forma las aspiraciones e inquietudes de los clientes.

La crisis energética también impactó los bolsillos de las personas. Peso a ello, Chilectra pudo mantener su imagen de marca. Según el ranking La Segunda-Adimark, estamos entre las 25 empresas más respetadas del país y de hecho avanzamos 36 lugares desde 2005. Sin duda, ello fue una muestra de que hemos sabido compensar con calidad y excelencia las alzas de precios.

El año pasado también fue un ejercicio satisfactorio en lo económico. Aunque la demanda cayó por primera vez en muchos años producto del escenario energético y macroeconómico, hicimos los

máximos esfuerzos por mejorar la eficiencia y gestión, sin que ello implicara abandonar el compromiso con la responsabilidad social.

Nos hemos trazado un camino que no es fácil: ser la empresa más reconocida en el país en innovación y eficiencia. Tenemos el compromiso y el ánimo para seguir por esa senda, pues sabemos que son muchas las consecuencias que tiene para el negocio: mejorar la atención al cliente, colaborar a la eficiencia energética, mejorar precios, entregar nuevos servicios.

No son pocas las iniciativas que desplegamos en este ámbito. Consolidamos el proyecto Solar Electric, el que apunta al reemplazo de energías combustibles por un mix de energía solar y eléctrica, como solución para agua caliente sanitaria. En clientes residenciales, esto permite un ahorro de entre un 60% y un 70%, por concepto de gastos comunes. Pero aspiramos a que esta tecnología también llegue a las viviendas sociales: por su bajo costo, puede significar un importante mejoramiento en la calidad de vida de aquellos usuarios que hoy tienen que restringir al máximo el uso de agua caliente debido a razones de presupuesto. Ya existen iniciativas exitosas. El plan piloto realizado en viviendas sociales en Pudahuel muestra los beneficios de contar con un subsidio —como el que se discute en el Congreso— que permitiría esta aplicación masiva en este tipo de viviendas.



Durante 2008 avanzamos en el rediseño funcional de nuestra infraestructura de redes. Un paso adelante en materia de redes inteligentes fue el lanzamiento de la telemida en clientes residenciales, sistema que ya opera en 80 mil hogares y que aspiramos multiplicar por cuatro en 3 años más. De este modo, Chilectra se convierte en la primera empresa del país en alcanzar este nivel de telegestión en un plano masivo.

Otro hito de nuestro quehacer es la innovación: tras buen trabajo hemos crecido hacia la región, para aprovechar las sinergias y ampliar el alcance de las iniciativas con las filiales latinoamericanas, de modo de avanzar en un modelo único con sello Endesa. Esto nos permitirá lograr una mayor productividad —reduciendo costos y generando valor a partir de nuevas propuestas de negocio— y mejorar la calidad y eficiencia de nuestros procesos, productos y servicios.

En Chilectra las personas siempre han sido nuestro principal activo. Son ellas las que han impulsado y permitido alcanzar los logros. El esfuerzo lo hemos dirigido a lograr las mejores relaciones laborales. Nos enorgullece que en 2008 figuráramos dentro del ranking de las mejores empresas para padres y madres que trabajan. Esto es relevante, porque hemos desplegado importantes esfuerzos para conciliar la vida laboral y la familiar.

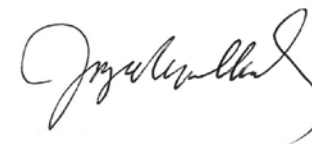
Durante el período, pudimos dar término de modo exitoso a la negociación colectiva con nuestros cinco sindicatos. Fuimos capaces de alcanzar un buen acuerdo y de garantizar a nuestros más de 700 trabajadores las mejores condiciones salariales y de trabajo. Como empresa queremos seguir insistiendo en la búsqueda de mayor equidad salarial y sobre todo la seguridad y salud ocupacional.

Sin duda, uno de los ejes de nuestras políticas e iniciativas de responsabilidad social empresarial han sido aquellas ligadas al medio ambiente. En 2008 dimos un paso adelante y ampliamos la mirada que tenemos sobre la materia. Antes centrábamos nuestro accionar en la identificación de las áreas más problemáticas, para posteriormente trabajar en ellas. Ahora contamos con una nueva Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales. Esto nos permite analizar las interacciones con el medio ambiente de todas las actividades en las que están presentes tanto Chilectra como nuestras empresas colaboradoras.

Otra iniciativa altamente satisfactoria fue la repercusión que tuvo el estudio que encargamos a la Universidad de Harvard sobre la contaminación atmosférica al interior de los hogares en Santiago. El estudio realizado en 2007 fue adjuntado entre los antecedentes del Anteproyecto del Plan de Prevención y Descon-

taminación Atmosférica de Santiago que se presentó en 2008. 2009 va a ser un año menos complejo en cuanto a disposición de energía. Las condiciones serán distintas, no mejores. La crisis económica hará más difícil la rentabilidad y nos plantea una nueva realidad que gestionar: deberemos ser más exigentes en gastos e inversiones y más selectivos en nuevas oportunidades de negocio.

Aspiramos a ser la mejor empresa de servicios de Chile y haremos nuestros mejores esfuerzos para dar a nuestros clientes residenciales una mejor calidad de vida y ayudar al crecimiento de nuestros clientes industriales. Con vistas a esa meta es que mantenemos nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial y para ello, trabajamos adelantándonos a los desafíos futuros y estamos confiados en contar con las herramientas más eficaces para apoyarlos ante la actual crisis económica, como ya lo hicimos en 2008 con la coyuntura energética.



Jorge Rosenblut Ratinoff
Presidente



Rafael López Rueda
Gerente General



ASÍ TRABAJAMOS 2.7

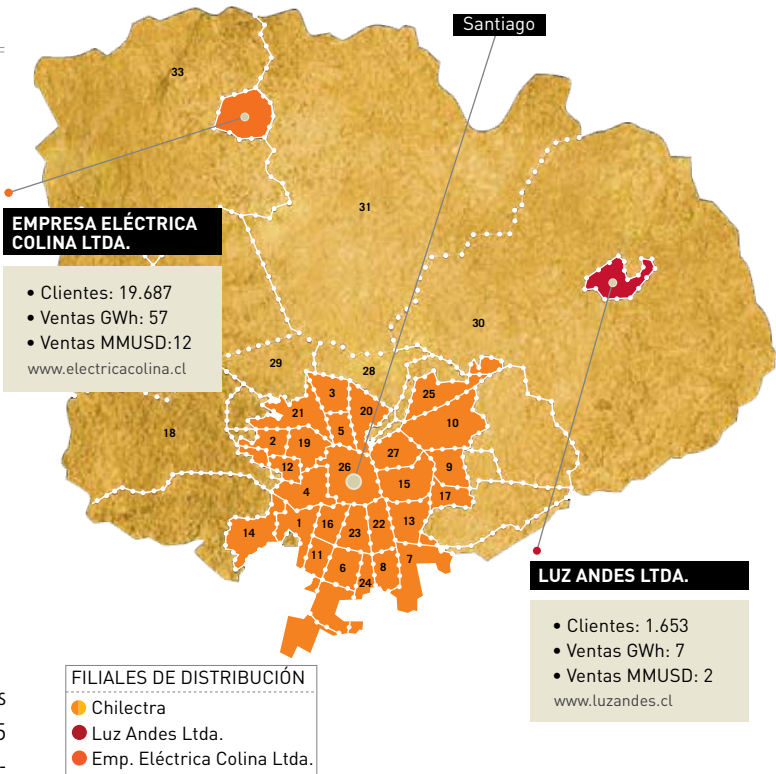
- Somos la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile en términos de venta física.
- Hemos desarrollado un mercado de empresas colaboradoras.
- Nuestra área de nuevos negocios ya está consolidada.
- Estamos presente en mercados externos.
- Tenemos sistematizado nuestro diálogo con los grupos de interés

NUESTRA ZONA DE CONCESIÓN 2.2

Chilectra es la empresa de distribución de energía eléctrica más grande de Chile en términos de venta física de energía, 12.535 GWh total distribuida, entre industrias, grandes empresas, comercio, entidades fiscales y domicilios particulares.

PRINCIPALES SUMINISTRADORES EU5

Con el objeto de asegurar el suministro de energía eléctrica, Chilectra tiene contratos de compra con Empresa Nacional de Electricidad S.A., AES Gener S.A., Colbún S.A., Carboenergía S.A., Sociedad de Canalistas del Maipo S.A., Iberoamérica de Energía Ibener S.A., Hidroeléctrica La Higuera S.A., Hidroeléctrica La Confluencia S.A., Pacific Hydro Chile S.A. y Guacolda S.A. A través de estos contratos, la compañía cubre sus necesidades de suministro, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.



LAS COMUNAS QUE ABASTECEMOS

33 comunas de la Región Metropolitana en una zona de concesión de 2.037 km².

- | | | |
|----------------------|-------------------------|------------------|
| 01. Cerrillos | 12. Lo Prado | 23. San Miguel |
| 02. Cerro Navia | 13. Macul | 24. San Ramón |
| 03. Conchalí | 14. Maipú | 25. Vitacura |
| 04. Estación Central | 15. Ñuñoa | 26. Santiago |
| 05. Independencia | 16. Pedro Aguirre Cerda | 27. Providencia |
| 06. La Cisterna | 17. Peñalolén | 28. Huechuraba |
| 07. La Florida | 18. Pudahuel | 29. Quilicura |
| 08. La Granja | 19. Quinta Normal | 30. Lo Barnechea |
| 09. La Reina | 20. Recoleta | 31. Colina |
| 10. Las Condes | 21. Renca | 32. Lampa |
| 11. Lo Espejo | 22. San Joaquín | 33. Til Til |

NUESTRAS INSTALACIONES

EU1 Capacidad Instalada (MW) dividido por Fuente de energía y por país o régimen regulador



TRANSFORMADORES DE PODER

- Cantidad: 148
- Capacidad [MVA]: 6.652



SUBESTACIONES DE PODER

- Cantidad: 53
- Capacidad [MVA]: 6.652



TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN

- Compañía
- Cantidad: 22.103
 - Capacidad [MVA]: 3.389
- Particulares
- Cantidad: 5.665
 - Capacidad [MVA]: 2.673

EU3 Longitud de transmisión y líneas de distrib. por voltaje [Cantidad Total de Kilómetros de Líneas por voltaje]



Líneas de Alta Tensión
Cantidad [km]
355



Líneas de Media Tensión
Cantidad [km]
4.745

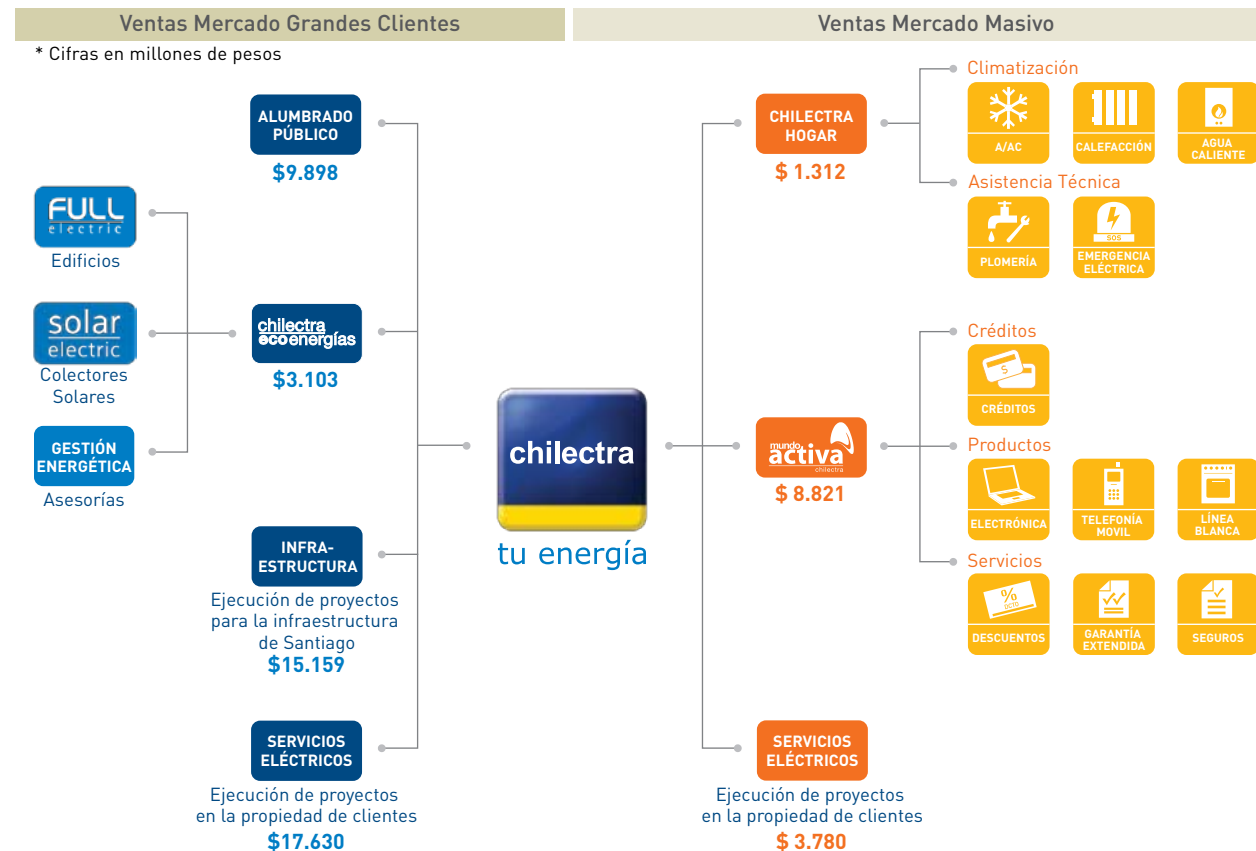


Líneas de Baja Tensión
Cantidad [km]
9.817

OTROS NEGOCIOS 2.2

Adicional a su servicio central, 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. ⁱ

Entre estos servicios se encuentran:



ⁱ Información Complementaria

1. Págs. 77 a 80: Innovaciones para grandes clientes y Potenciar y reformular negocios para el mercado residencial.

NÚMERO DE CLIENTES Y VENTA DE ENERGÍA ^{EU2}

► RESIDENCIALES



2007 = 1.331.316 clientes
2008 = 1.358.617 clientes

2007 3.488 GWh
2008 3.300 GWh

-5,4%

► COMERCIALES



2007 = 117.156 clientes
2008 = 118.105 clientes

2007 3.318 GWh
2008 3.188 GWh

-3,9%

► INDUSTRIALES



2007 = 11.609 clientes
2008 = 11.329 clientes

2007 3.305 GWh
2008 3.094 GWh

-6,4%

► OTROS CLIENTES



2007 = 23.159 clientes
2008 = 24.477 clientes

2007 2.812 GWh
2008 2.953 GWh*

5,0%

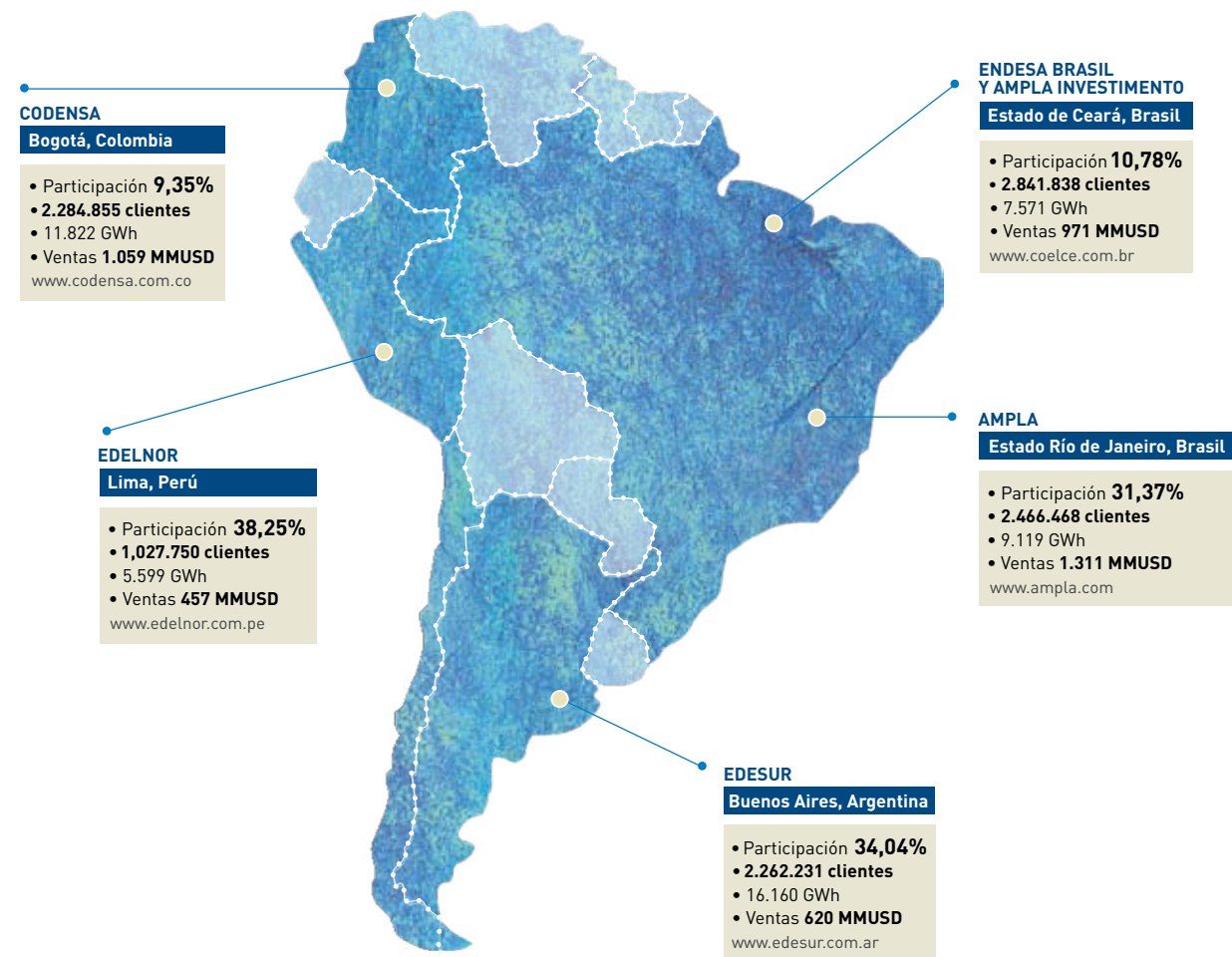
Total clientes
2007 = 1.483.240 | 2008 = 1.512.528

Total energía
2007 = 12.923 GWh | 2008 = 12.535 GWh*

* Incluye peajes por 1.517 GWh

NEGOCIOS EN LATINOAMÉRICA 2.5 - 2.7

Chilectra S.A. está presente, en mercados externos, con concesiones de distribución eléctrica, en la zona sur de la ciudad de Buenos Aires, a través de Edesur S.A.; en la zona norte de Lima, Perú, mediante Edelnor S.A.; en la ciudad de Bogotá, Colombia, mediante Codensa S.A.; en el estado de Río de Janeiro, Brasil, a través de Ampla, y en el Estado de Ceará, Brasil, a través de Coelce. Además, tiene participaciones minoritarias en Brasil, en generación y transmisión eléctrica, en las empresas Cachoeira Dourada, Endesa Fortaleza y CIEN.



EMPRESAS COLABORADORAS

Para la distribución de energía, la compañía requiere de una plantilla de empresas colaboradoras o contratistas que otorguen servicios de instalación de redes, construcción y mantención de subestaciones, servicios de soterramiento, empalmes y lectura de medidores, entre otros. [i](#)

Labores Empresas Colaboradoras / Contratación anual

* Valores en millones de pesos



i Información Complementaria
1. Págs. 68 a 69: Proyecto Enlace: Hacia una nueva relación con los colaboradores.
Págs. 53 a 54: Distribución del valor agregado.

EN ESTO CREEMOS 4.8



LIDERAZGO

- Ser una organización de referencia en nuestro(s) mercado(s).
- Crear valor para nuestros públicos objetivos.
- Mantener un crecimiento sostenible.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Escuchar y anticiparse a las necesidades de las personas.
- Facilitar la calidad de vida de nuestros clientes.
- Proteger y proyectar nuestra marca y nuestra reputación.

EXCELENCIA OPERACIONAL

- Contar con objetivos y metas compartidos.
- Basarnos en la eficiencia, innovación y una sólida cultura de ejecución.
- Conjuguar la excelencia del negocio básico con el desarrollo de nuevos negocios.
- Entregar ofertas innovadoras a nuestros clientes.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- Fomentar actividades que permitan obtener mutuos beneficios.
- Cuidar el medio ambiente y la calidad de vida de las personas.
- Ser transparentes en nuestra actuación y gestión.

TRABAJO EN EQUIPO

- Crear condiciones organizacionales que fomenten un clima laboral de trabajo en equipo.
- Promover la gestión y retención del talento del personal propio y colaboradores.
- Desarrollar visiones compartidas con nuestros colaboradores bajo los principios de mutua responsabilidad y transparencia.

CUIDADO DE LAS PERSONAS

- Impulsar una cultura de prevención, seguridad y salud laboral.
- Desarrollar entornos seguros y saludables para nuestros trabajadores.
- Asegurar la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas.
- Promover la igualdad de oportunidades en nuestros equipos de trabajo.

NUESTROS SIETE COMPROMISOS

1.2

Chilectra tiene siete compromisos que guían su accionar. Para graficarlos, la empresa tiene como imagen un círculo virtuoso que interrelaciona lo social, medioambiental y económico, generando la inspiración de su accionar.



I NUESTRA CONDUCTA

Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético

- La honestidad y la integridad son valores esenciales que deben guiar nuestro comportamiento.
- Nuestras relaciones están basadas en el diálogo y la confianza mutua con los clientes, accionistas, trabajadores, proveedores, colaboradores, instituciones públicas, organismos reguladores y otras instancias.
- Los principios de buen gobierno corporativo incluyen informar con rigor y transparencia nuestros estados económico-financieros, planes estratégicos, responsabilidades con los entornos sociales en los que operamos y nuestro comportamiento medio ambiental.

II EL MEDIO AMBIENTE

Compromiso con la protección del entorno

- La preservación del medio ambiente es un criterio integrado a la gestión de la empresa.
- Identificamos, evaluamos y gestionamos los efectos medio-ambientales que provocan nuestras actividades y nos esforzamos en minimizarlos.
- Nuestra actividad debe responder por la disponibilidad de los recursos naturales para el desarrollo de las generaciones futuras y por los efectos provocados por las emisiones contaminantes.

III INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Compromiso de llevar a cabo las mejores ideas para el crecimiento

- Privilegiamos la innovación como el camino para lograr importantes metas: entregar a nuestros clientes soluciones y

servicios renovados; mejorar nuestra eficiencia y calidad; hacer aportes en el uso de tecnologías limpias y la eficiencia energética.

- Para hacerlo realidad, fomentamos una cultura de innovación entre nuestros empleados y colaboradores.

IV NUESTROS ACCIONISTAS

Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad

- Incrementar el valor de la empresa y proporcionar rentabilidad a nuestros accionistas está en la base de este compromiso.
- Teniendo como principios la lealtad y la transparencia, desarrollamos nuestra actividad empresarial de manera eficiente y competitiva.
- Nuestra meta es optimizar, de forma responsable, el uso de los recursos disponibles.

V NUESTRA GENTE

Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados y colaboradores

- Formamos una comunidad de varios miles de personas que desean aportar lo mejor de sí mismas y, a la vez, recibir apoyo para su progreso personal y profesional.
- Velamos por la igualdad de oportunidades; damos facilidades para que desarrollen su talento y su itinerario profesional, sin discriminaciones; cuidamos que sus ocupaciones sean seguras y saludables, y promovemos la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Fomentamos la formación, el trabajo en equipo y un clima laboral en el que se privilegia el diálogo y la iniciativa.

VI NUESTROS CLIENTES

Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida

- Buscamos la excelencia en la atención a nuestros clientes, en conocer sus necesidades y ofrecerles las mejores soluciones.
- Disponemos de una organización atenta y en permanente contacto con el mercado.
- Les suministramos un bien esencial y es nuestra responsabilidad que los servicios que les prestamos tengan un elevado nivel de calidad, seguridad y fiabilidad.

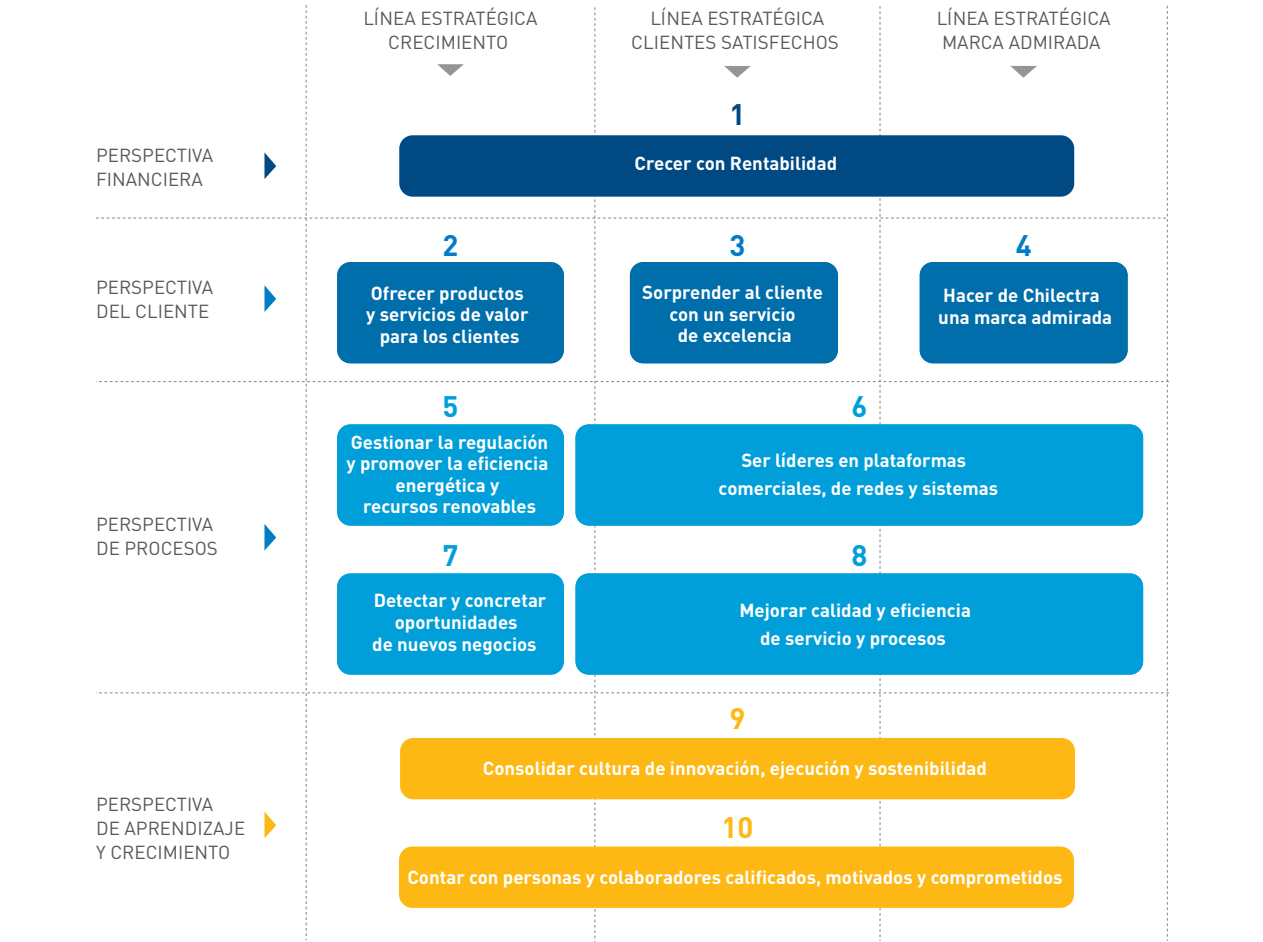
VII LA SOCIEDAD

Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos

- Conscientes de que el suministro energético es básico para el desarrollo y bienestar de la comunidad, nos esforzamos por entregarlo en las mejores condiciones de seguridad y calidad.
- Aspiramos a que cada vez llegue a mayores segmentos de la población.
- Nos sentimos comprometidos con el desarrollo de la sociedad en que operamos.
- Respetando sus valores culturales, los derechos humanos y los principios democráticos, ponemos nuestra energía en ser un aporte significativo a su progreso, a través de la educación, la cultura, el deporte y el apoyo a las comunidades más desvalidas.

PLAN ESTRATÉGICO CHILECTRA 2008

Chilectra actualiza cada año su proceso de planificación estratégica usando la metodología Balanced Scorecard. Los objetivos equilibran tres aspectos: crecimiento, clientes y marca. La sostenibilidad se refleja en todos los ámbitos, particularmente como desafío interno (objetivo 9), en perspectiva de la reputación corporativa (objetivo 4) y con una clara orientación a la eficiencia energética y a los recursos renovables (objetivo 5).



ASÍ NOS CERTIFICAMOS

En su constante preocupación por la transparencia, Chilectra se ha certificado bajo las más importantes normas internacionales.

Consecuente con su estrategia de dar al cliente el mejor de los servicios, Chilectra ha certificado sus principales procesos internos bajo la norma ISO 9.001 de calidad. Asimismo, consistente con nuestro compromiso de protección del medio ambiente y de nuestros trabajadores, también hemos obtenido las certificaciones de nuestras instalaciones bajo las normas de seguridad OHSAS 18.001 y ambiental ISO 14.001.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Chilectra inició en 2007 el proceso de integración de sus Sistemas de Gestión (Ambiental, de Calidad, de Seguridad y Salud Ocupacional). En 2008 contamos con documentación integrada en los tres ámbitos y con políticas y criterios de actuación que permiten llevar el control de forma unificada: antes era visto de forma independiente en cada sistema.

Destacan actividades como la realización de auditorías integradas, realizadas por los 71 auditores internos que se encuentran calificados para los temas de calidad, seguridad y medio ambiente. Los auditados declararon un nivel de satisfacción de un 90%.

Las auditorías externas de 2008 fueron realizadas por la empresa Bureau Veritas Certification. Chilectra se sometió a una auditoría externa de recertificación para verificar el cumplimiento de su sistema de gestión en lo relativo a calidad y medio ambiente, obteniéndose una renovación de la certificación bajo ISO 9.001 y 14.001 por tres años. También se efectuó una auditoría externa de seguimiento a los aspectos de seguridad y salud ocupacional, manteniéndose la certificación vigente.

DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

4.15 - 4.16

La permanente preocupación de la compañía por escuchar, comprender y resolver las inquietudes de los stakeholders tuvo destacados hitos este año.

Chilectra, desde la perspectiva de sus distintos procesos, ha realizado un levantamiento de los principales grupos de interés apoyado en el documento “De las palabras a la acción - El compromiso de los stakeholders”, elaborado por AccountAbility, organización internacional que trabaja en el mundo de los negocios. El diagrama de la página siguiente, sin ser exhaustivo, indica las principales expectativas por grupo de interés. El levantamiento se nutre de las permanentes iniciativas de comunicación y escucha que se detallan en este informe.

CONSUMIDORES CONSEJEROS

A este trabajo se suma la importante información que entrega el Consejo Consultivo de Consumidores que, con representantes de los principales organismos que agrupan a clientes, es un eficaz instrumento creado por Chilectra para conocer la opinión de éstos y recibir sus reclamos.

UNA NUEVA FÓRMULA PARA RELACIONARSE CON LA COMUNIDAD

EU18

La incorporación de un sociólogo especializado en resolución de conflictos marca un nuevo estilo en la relación de Chilectra con las comunidades involucradas en proyectos polémicos.

La fórmula se aplicó por primera vez en 2008, para enfrentar

adecuadamente la fuerte oposición de algunos vecinos de la avenida Santa Raquel a un importante proyecto de Chilectra en la comuna de La Florida. En 2008, se concretó allí un proyecto planificado desde hacía cuatro años, que incluía el aumento de capacidad de una línea de transmisión y su traslado desde un pasaje al bandejón central de la avenida, utilizando postes tubulares para minimizar el impacto.

A pesar de contar con los permisos correspondientes (tanto de la autoridad municipal como medioambiental y de la SEC), fue fundamental establecer una comunicación fluida entre la empresa y los vecinos afectados, que en este caso eran los habitantes de la avenida Santa Raquel y quienes vivían en el pasaje (que en algunos casos se encontraban directamente bajo la línea).

Para este diálogo, en conjunto con la municipalidad, se hizo un levantamiento de las principales organizaciones vecinales del sector. A estas Juntas de Vecinos se les presentó el proyecto explicándoles la necesidad de realizarlo (la subestación Santa Raquel estaba llegando a su umbral de capacidad) y, por primera vez en este tipo de casos, se incluyó a un sociólogo en las conversaciones. Éste, especializado en manejo de conflictos, recopiló los principales requerimientos de las comunidades involucradas, para evaluar de qué forma Chilectra podía ejecutar la obra beneficiando a todas las partes. Esto ha permitido que la obra se realice con éxito en una combinación gana-gana con la comunidad.

La compañía planea repetir esta fórmula en las obras que se desarrollen en el medio urbano y que exijan trabajos que puedan afectar a la población. La positiva recepción del proceso por parte de los vecinos demuestra los beneficios de esta nueva forma de acercarse a la comunidad, escuchándola y comprendiendo sus preocupaciones y necesidades.

ASÍ INFORMAMOS A NUESTROS PÚBLICOS

Chilectra cuenta con variados medios de comunicación orientados a mantener un diálogo abierto con su público de interés.

Informes (disponibles en www.chilectra.cl)

3.3

- **Memoria Anual:** Informe con los resultados financieros auditados. Se envía a los accionistas y está en la web.
- **Informe de Sostenibilidad:** Publicación anual que da cuenta de las actividades de Chilectra en términos de sus 7 compromisos con la Sostenibilidad y los 10 Principios del Pacto Mundial. Se envía a principales grupos de interés y está disponible en la web.
- **Memoria Fundación Chilectra Activa:** Se edita todos los años e incluye sus actividades.
- **Sitio web:** Canal donde diversos públicos de interés pueden informarse, registrarse, realizar transacciones en línea (pagos y compras entre otros) y recibir atención remota (www.chilectra.cl).

Medios de Comunicación (disponibles en www.chilectra.cl)

- **“Hagamos Contacto”:** Publicación destinada al cliente residencial. Con un tiraje de 1 millón 400 mil ejemplares, es distribuida a través de la boleta y con información tipo magazine.



Portadas revistas **Foco 76** y **Conectados**

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 4.14





- **Revista “Foco 76”:** El propósito de la empresa con esta revista es crear un espacio para la reflexión, la discusión y el aporte de nuevas ideas que contribuyan a hacer de Santiago una mejor ciudad en todos los sentidos. Con un tiraje de tres mil ejemplares, es distribuida entre autoridades, intelectuales y líderes de opinión, de manera que los conceptos allí entregados lleguen a quienes tienen responsabilidades y decisiones sobre la ciudad.
- **Revista “Conectados”:** Preparada para el grupo de empresas colaboradoras. Sus 3.500 ejemplares son distribuidos en las oficinas y puntos de trabajo. Aborda la temática laboral y relación con la empresa. Su objetivo es fortalecer los canales de comunicación.
- **Vía Chilectra:** Boletín trimestral con noticias de responsabilidad social.
- **Notas de Prensa:** Información regular hacia medios de comunicación.

NUESTRAS ALIANZAS 4.13

Chilectra pertenece a varias asociaciones gremiales y organizaciones a nivel internacional, nacional y regional.

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).
- Comisión de Integración Energética Regional (CIER).
- Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare).
- Cámara Chilena de la Construcción (CCHC).
- Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa).
- Comité Asesores Empresariales para la R. Metropolitana.
- Agenda Pro Crecimiento II, Capítulo Educación y Empresa.
- Prohumana.
- Acción RSE.
- Club de la Innovación y Emprendimiento (Universidad Adolfo Ibáñez-IGT).
- Acuerdo de colaboración con universidades (de Chile, Católica, Federico Santa María y de Santiago).
- Campañas educativas con Cruz Roja.
- Asociación Chilena de Industrias Metalúrgicas y Metalme-cánicas (Asimet).
- Colaboración con Policía de Investigaciones, Bomberos, Carabineros de Chile, Intendencia Metropolitana y Onemi.



¡UN EXCELENTE AÑO DE RECONOCIMIENTOS! 2.10

Destacadas organizaciones sociales, autoridades y consumidores distinguieron el gran trabajo que realiza la compañía en diferentes áreas.

5° LUGAR EN RANKING RSE 2008 DE PROHUMANA



Este reconocimiento es muy importante para Chilectra, ya que ratifica que la labor que realiza en materia social, económica y medioambiental, está bien encaminada.

Este ranking lo elabora la Fundación Prohumana, junto a la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) y revista "Capital", y destaca a las mejores empresas del país en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Las mide mediante una evaluación integral, que analiza tanto las políticas y programas de RSE, como su cultura. También analiza el grado de conocimiento de los empleados de las políticas y herramientas de RSE de la empresa y la evaluación que le dan a éstas.

7° LUGAR EN RANKING DE MEJORES EMPRESAS PARA MADRES Y PADRES QUE TRABAJAN



Por sexto año consecutivo, Fundación Chile Unido y revista "Ya" de El Mercurio eligieron a las 10 Mejores Empresas para Madres y Padres que Trabajan, encuesta en la que Chilectra se ubicó en el lugar número 7. La compañía ratifica su compromiso con los

trabajadores, ya que siempre se ha preocupado por implementar buenas prácticas laborales que los beneficien.

PREMIO AMCHAM AL "BUEN CIUDADANO EMPRESARIAL"



Chilectra obtuvo este premio por su Programa de Iluminación de Multicanchas. Lo entrega la Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AmCham) a los programas de RSE que beneficien a la comunidad en que la empresa está inserta, cuyos resultados sean medibles y que propendan a la autosustentabilidad.

SEC RATIFICA NUESTRA CALIDAD DE SERVICIO



El servicio de excelencia que entrega Chilectra a sus clientes fue reconocido una vez más: se ubicó como la mejor empresa entre las de más de 100 mil clientes, en el ranking que elabora cada año la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) sobre Calidad de Servicio de las empresas de distribución de electricidad.

FINALISTA EN PREMIO CARLOS VIAL ESPANTOSO



La compañía fue nominada entre las seis empresas finalistas para adjudicarse este premio que destaca a las empresas que permanentemente construyen relaciones laborales de confianza y que valoran el aporte de las personas en sus resultados. De un total de 76 compañías, las seis seleccionadas fueron Chilectra, Aguas Andinas, Cementos Bío-Bío, Minera Los Pelambres, Salmones Multiexport y Sodimac, quedándose esta última con el reconocimiento.

PREMIO ACHS POR "ACCIÓN EFECTIVA" EN SEGURIDAD



La Asociación Chilena de Seguridad (AchS) nos entregó el reconocimiento "Acción Efectiva" por nuestro constante y eficaz trabajo en esta materia. Esta distinción es de gran importancia para la compañía, ya que fueron premiadas sólo 15 de las más de 38 mil empresas socias de la ACHS. Ratifica nuestro esfuerzo constante por ejecutar acciones efectivas en materias de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, y desarrollar espacios seguros y saludables para sus trabajadores y los de las empresas colaboradoras.

PREMIO CIGRÉ A LA INNOVACIÓN



En el marco de la III versión de Premiación Cigré para la Industria de la Energía, Chilectra fue premiada en la categoría Innovación, considerando el esfuerzo y compromiso permanente de la compañía para desarrollar una cultura de innovación, aportando soluciones que contribuyen directamente al beneficio de sus clientes.

ENTRE LAS 25 EMPRESAS MÁS RESPETADAS DE CHILE



El ranking elaborado por el diario La Segunda en conjunto con Adimark, nos ubicó entre las 25 empresas más respetadas del país. Desde 2005 -año en que apareció por primera vez en este estudio-, Chilectra ha avanzado 36 lugares.

ENTRE LAS MEJORES MEMORIAS DEL PAÍS



La de Chilectra fue escogida entre las mejores del país, en el Décimo tercer Concurso Anual de Memorias de Sociedades Anónimas de Chile, organizado por revista "Gestión" y PricewaterhouseCoopers.

PREMIO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2007



Como "El mejor Reporte de Gestión Social" fue reconocido el Informe de Sostenibilidad 2007 de Chilectra, en el marco del Premio al Reporte de Sustentabilidad, que por segundo año consecutivo entregó Acción RSE. Compitió con otros 26 y destacó principalmente por su excelente desempeño en la gestión social que realiza con las comunidades.

PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS DESTACÓ INFORME DE SOSTENIBILIDAD



El Pacto Mundial de Naciones Unidas reconoció como "COP Notable" el Informe de Sostenibilidad 2007. El reporte fue destacado como sobresaliente en calidad y como un ejemplo ilustrativo e inspiracional para otros participantes.

1ER LUGAR DEL RANKING EVA



Por segundo año consecutivo, ocupó el primer lugar del ranking de las empresas de distribución eléctrica que generan más valor en el país. El informe elaborado por Econsult y la revista Qué Pasa mide el desempeño de las empresas locales, a través de una muestra de 155 compañías.

LIDERÓ ENCUESTA CIUDADANA COMO LA EMPRESA MÁS RESPONSABLE SOCIALMENTE



Por tercer año, la Fundación Prohumana realizó la encuesta ciudadana "Chile opina ¿Somos socialmente responsables?". Se aplicó a una muestra de 1.609 personas y busca conocer cómo los chilenos comprenden la responsabilidad social de los organismos del Estado, las organizaciones sociales y las empresas.

RECONOCIMIENTO POR SU LIDERAZGO TECNOLÓGICO

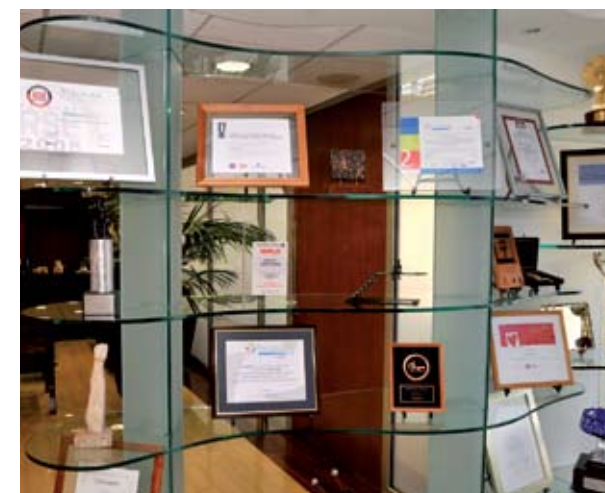


El Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Universidad Católica, CETIUC, entregó el premio especial CIO 2008 a Juan Seco, gerente regional de Tecnologías de la Información de Chilectra.

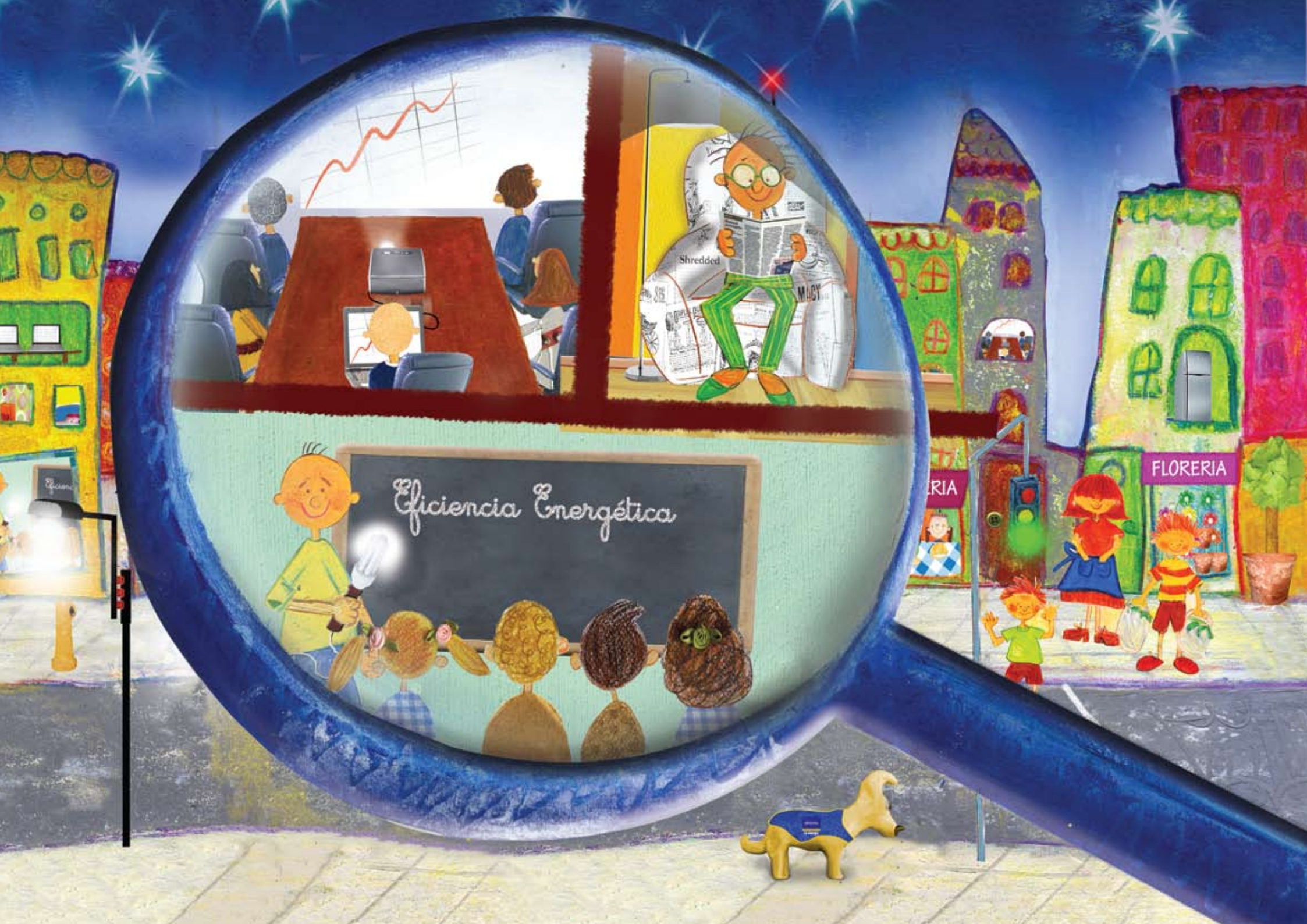
MENCIÓN HONROSA EN CONCURSO CHILE EMPRESARIO 2008



El trabajo en equipo de Chilectra en el proyecto de innovación Solar Electric Social recibió una mención honrosa en el Track de Negocios Inclusivos del Concurso Chile Empresario 2008. Este es organizado por el Centro de Innovación y Emprendimiento de la Universidad Adolfo Ibáñez.



Premios 2008



Buen gobierno y comportamiento ético

Dada su calidad de ciudadano corporativo de Santiago, Chilectra vela porque su comportamiento en todos los ámbitos se ajuste a estrictos estándares de honestidad, integridad, ética y transparencia. Para resguardar esta conducta pone a disposición de sus trabajadores, clientes, colaboradores, accionistas y entes reguladores, entre otros actores, instancias y canales que permitan denunciar, con plena libertad y garantías, actitudes contrarias a este espíritu.

El buen gobierno corporativo implica también exhaustivas planificaciones y controles en cada uno de los ámbitos de acción de la compañía, así como la permanente revisión de metas, objetivos y procesos, con el fin de adecuarlos a los nuevos escenarios. En esta dinámica, la información veraz, transparente y oportuna cumple un rol central, pues permite determinar claramente las tareas, responsabilidades y desafíos a los que Chilectra se debe enfrentar al realizar sus actividades.

NUESTRAS HERRAMIENTAS
PARA GARANTIZAR UN BUEN GOBIERNO

PLANIFICACIÓN PARA ASEGURAR EL SUMINISTRO
EL ESFUERZO DE TODOS EVITÓ LOS CORTES PROGRAMADOS



HERRAMIENTAS CONFIABLES PARA UN BUEN GOBIERNO 4.9

Contamos con una estructura y una serie de instrumentos que nos permiten velar por el buen comportamiento ético de nuestros trabajadores y, especialmente, de nuestros directivos.

Para garantizar que el accionar de sus trabajadores y directivos cumpla con estándares adecuados de integridad, la compañía dispone de distintas herramientas, desde su misma estructura corporativa –que terceriza algunas funciones clave para disminuir el riesgo de una colusión con fines maliciosos– hasta estrictos códigos de conducta y un canal de denuncias anónimas. Todo apunta a velar por el comportamiento ético y, en caso de descubrir acciones reñidas con éste, a sancionarlas como corresponda.

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA 4.6 - 4.8

La adhesión voluntaria al Pacto Mundial de Naciones Unidas compromete a Chilectra a implementar una serie de normas de integridad corporativa, para evitar prácticas de corrupción al interior de la compañía.

La formación e información a los trabajadores sobre las pautas y procedimientos de conducta ética en sus lugares de trabajo es realizada en la etapa de inducción, donde se entrega el Código de Comportamiento y Conducta en el Trabajo y el Código de Cuidado y Seguridad en el Trabajo. Estos documentos recogen todas las modificaciones al Código del Trabajo, como también lo relativo a la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Asimismo, incorpora algunos aspectos relativos a Programas de Medicina Preventiva y Acondicionamiento Físico, materias de im-

portancia para la compañía. SO3

Adicionalmente, Chilectra adopta el Código de Conducta del grupo Endesa, al que pertenece, sin que hasta el momento se haya desarrollado un documento integrado.

También existe el Estatuto del Directivo, instrumento creado específicamente para este segmento y que es difundido cada año entre quienes ejercen estos cargos, los que deben certificar su recepción y su toma de conocimiento. Una serie de controles permite monitorear el efectivo cumplimiento de estas normas.

LAS GARANTÍAS DEL CANAL ÉTICO 4.6

Para prevenir nuevos desastres financieros como los ocurridos a principios de esta década en Norteamérica (casos Enron y Worldcom, entre otros), la ley Sarbanes-Oxley obliga a toda empresa que cotice en Estados Unidos a establecer canales específicos para realizar denuncias de malas prácticas al interior de las compañías. Entre otros requisitos, estos canales deben garantizar la confidencialidad del denunciante, la investigación de la denuncia por parte de un ente independiente de la empresa, y la presentación de los resultados de esta investigación al denunciante y al más alto órgano de gobierno de la compañía. Chilectra, como parte del grupo Enersis, que cotiza en la Bolsa de Nueva York, cumple con esta normativa a través de su Canal Ético.

Este instrumento recibe denuncias tanto a través de la web (www.chilectra.cl) como por una llamada sin costo por teléfono (800-225-288 y, a la señal, marcar 866-294-7156). Este sistema es gestionado por la firma externa EthicsPoint, por lo que Chilectra no tiene conocimiento respecto de quién hizo la denuncia, a menos que éste quiera dar su nombre. A través del soporte en línea, el Canal Ético clasifica las denuncias según 13 campos de la gestión empresarial contenidos en el Código de Conducta: Actuaciones relacionadas con suministradores o contratistas, Apropiación indebida, Aspectos contables y de auditoría, Confidencialidad, Conflicto de Intereses, Desvío de recursos, Falsifica-

ción de contratos, informes o registros, Infracciones relacionadas con valores o títulos, Protección del Medio Ambiente, Represalias, Robo, Seguridad y otros.

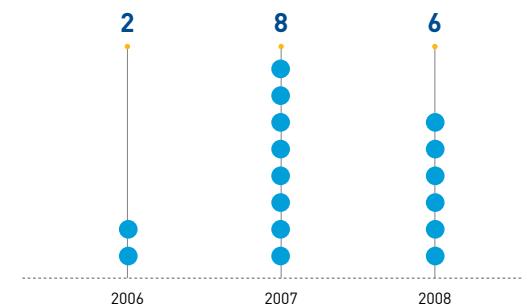
EL CAMINO DE LAS DENUNCIAS

Una vez ingresado un reclamo en alguno de estos ámbitos, éste llega a la Gerencia de Auditoría de Enersis, órgano que depende exclusivamente de la Presidencia de la compañía, lo que garantiza su independencia respecto del tratamiento de las acusaciones que pueden afectar a personal de Chilectra. El sistema permite contactar al denunciante para solicitarle más antecedentes (sin conocer su correo electrónico, el proceso es automático) o concertar una conversación con él, en vivo.

La Gerencia de Auditoría de Enersis, los presidentes de los Comités de Auditoría de Enersis, Endesa España y Enel (Italia) son informados de cada denuncia y de su respectiva investigación.

Durante 2008 se registraron seis denuncias en el Canal Ético: dos operativas y cuatro correspondientes a conflicto de intereses de los empleados. Las operativas fueron enviadas a las respectivas áreas para su resolución y ya están cerradas, mientras que en las denuncias de conflicto de interés no se ha concluido aún el análisis. SO4

SO2 Progresión de denuncias recibidas en el Canal Ético



Fuente: Chilectra S.A.

TESTIMONIOS DE CONFIANZA

Dos hechos podrían dar cuenta de la confianza que tienen los trabajadores y colaboradores de Chilectra en el funcionamiento del Canal Ético. Por una parte, la reducción de denuncias por otras vías, pues antes de la implementación de este instrumento solían llegar cartas o fax anónimos con inquietudes respecto del comportamiento de algún miembro de la empresa. En segundo término, alrededor de la mitad de los denunciantes opta por entregar su nombre y ponerse voluntariamente a disposición de la investigación para aportar más antecedentes.

SEPARACIÓN DE FUNCIONES DISUADE LA CORRUPCIÓN

Un aspecto que dificulta la aparición de focos de corrupción al interior de Chilectra es la estructura de la compañía: está centrada en su negocio duro, y posee un área corporativa externa que maneja muchas de las operaciones en las que podrían incubarse conductas no éticas. Así, la gestión de la mayor parte de los contratos con empresas colaboradoras está radicada en CAM (Compañía Americana de Multiservicios), al igual que las compras. Tanto la Contabilidad como la Tesorería de Chilectra residen en dos áreas distintas de Enersis, lo que dificulta bastante una colusión con fines fraudulentos.

AUDITORÍAS PERMANENTES

Cada cuatro años se elabora un Plan de Auditorías, que busca analizar distintos procesos de la compañía, jerarquizados según su nivel de riesgo. Esta planificación de largo plazo es revisada cada dos años en conjunto con los directivos de cada área, con el fin de determinar cuáles son sus preocupaciones y qué tan críticas son desde el punto de vista de la operación de la compañía. Por otra parte, cada cuatrimestre se planifica qué auditorías especí-

ficas se efectuarán en el periodo siguiente, para adecuarlas a la contingencia.

Los informes que se generan con cada proceso de auditoría contienen planes de mejora ante los problemas detectados, los que redundan en un compromiso de solucionarlos por parte del directivo correspondiente. A la implementación de estas medidas también se les hace un seguimiento y evaluación.

Durante 2008, la Gerencia de Auditoría emitió 13 informes, cinco de las áreas de apoyo, cuatro de la Gerencia Comercial, dos de la Gerencia Gestión de Redes y dos de Tecnologías de Información. SO2

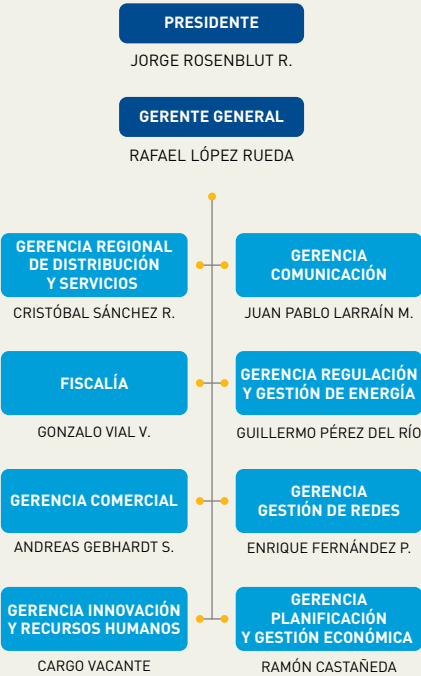
TRANSPARENCIA EN LA INTRANET

La Fiscalía de Chilectra está implementando un sitio en la intranet que aspira a convertirse en una verdadera biblioteca virtual de temas normativos. En el sitio, que está conectado al Sistema de Control de Causas, los interesados podrán consultar jurisprudencia, antecedentes sobre un juicio, y libros o documentos que tratan el tema respectivo. En este soporte se quiere incluir, también, los memos e informes emitidos por la Fiscalía. Además, ofrece el servicio Fiscalía a sus Órdenes, en el que los funcionarios de Chilectra pueden resolver todo tipo de dudas legales.



ESTRUCTURA Y DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN 2.3 - 4.1

Los principales ejecutivos se presentan en el siguiente esquema:



LOS JUICIOS DE TRAMITACIÓN

Actualmente se encuentran en tramitación un total de 485 procesos judiciales. La gran mayoría de ellos son de carácter penal. Estos dicen relación, fundamentalmente, a causas por hurtos de energía eléctrica. También existe un importante grupo de procesos civiles, entre los cuales se cuentan las verificaciones por deudas de energía eléctrica en los juicios de quiebras de clientes. En materia de justicia del Trabajo, no hay casos de empleados o ex trabajadores de Chilectra que hayan demandado a la empresa por incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales. Los procesos de esta naturaleza en que está involucrada, corresponden a demandas por responsabilidad solidaria o subsidiaria iniciadas por trabajadores de empresas contratistas. También existen procesos de tipo administrativo y en los juzgados de Policía Local.

NUESTROS MECANISMOS DE DIÁLOGO 4.4

La empresa posee los mecanismos para que cualquier trabajador pueda hacer llegar sus inquietudes o sugerencias a través de las instancias regulares (jefatura inmediata, sindicatos, área de recursos humanos), o bien directamente a la Gerencia General, previa solicitud de entrevista o envío de carta.

Al mismo tiempo, Chilectra realiza consultas y mediciones sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores, cuyos resultados son entregados a la plana ejecutiva, puestos en conocimiento del directorio y de todo el personal de la compañía.

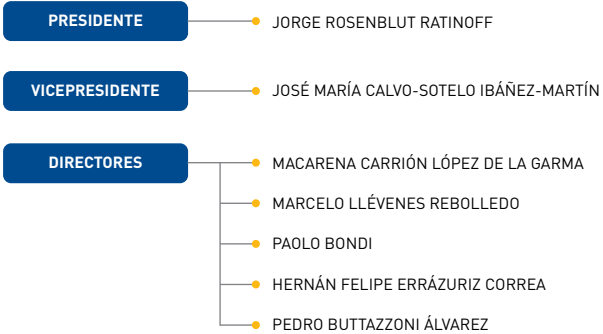
En el caso de los accionistas, la legislación vigente y los estatutos de Chilectra regulan las distintas materias relacionadas con las Juntas de Accionistas; entre estos, la periodicidad de las reuniones, formas de convocatoria, materias de discusión y mecanismos de deliberación.

DIRECTORIO 4.1

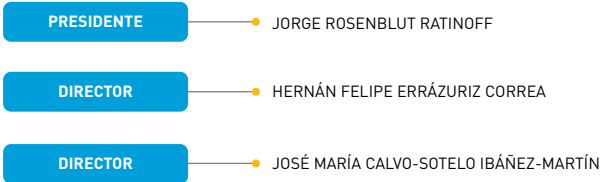
El Directorio de Chilectra está compuesto por siete miembros elegidos por una Junta Ordinaria de Accionistas por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos. Está investido de todas las facultades de administración y disposición que la ley establece y representa a la sociedad tanto judicial como extrajudicialmente. 4.3

Tanto el Presidente como los demás miembros del Directorio no desempeñan cargos ejecutivos ni administrativos dentro de la empresa, y los procedimientos para evaluar su desempeño se encuentran establecidos en la Ley de Sociedades Anónimas. 4.2

DIRECTORIO



COMITÉ DE DIRECTORES



COMITÉ DE DIRECTORES 4.9

La legislación chilena obliga a las sociedades anónimas de determinadas características a tener un Comité de Directores preocupado, entre otros temas, de velar por intereses de los accionistas minoritarios frente al controlador. Durante 2008, este Comité se abocó a examinar las operaciones con empresas relacionadas con el objeto de determinar si se ajustan a condiciones de mercado. Al mismo tiempo, examinó los Estados Financieros Individual y Consolidado de la compañía durante el año, el informe respectivo de los auditores externos y los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes y ejecutivos principales de la compañía.

REMUNERACIONES 4.5

La remuneración de los directores y del comité de directores de la compañía es fijada por la Junta Ordinaria de Accionistas (con un componente fijo y otro variable por asistencia a las sesiones de Directorio, y sólo con un componente variable por asistencia en el caso del comité). No existe vinculación entre la retribución a los directores y los resultados obtenidos por la empresa. El detalle de las remuneraciones es publicado en la Memoria Anual de la compañía y se muestra en la siguiente tabla: **i**

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO Y COMITÉ DE DIRECTORES		
	2007	2008
Gastos por Remuneraciones del Directorio	160.340.104	149.406.836
Gastos por Comité de Directores	25.485.617	26.564.775
Total	185.825.721	175.971.611

Fuente: Chilectra S.A.

i Información Complementaria

1. Memoria Anual Chilectra 2008 disponible en www.chilectra.cl



DESAFÍOS 2009

BUEN GOBIERNO

- Seguir mejorando y completando el sistema de biblioteca virtual, actualizando el material disponible y difundiendo el sitio entre los trabajadores.
- Seguir perfeccionando y actualizando las herramientas y procesos de auditoría interna, de manera de asegurar revisiones aun más eficientes en cada una de las áreas de la compañía.

PLANIFICACIÓN PARA ASEGURAR EL SUMINISTRO EU5

Chilectra cuenta con una serie de planes de corto, mediano y largo plazo que le permiten abastecer de energía eléctrica a sus clientes.

DETECTAR NECESIDADES DE INVERSIÓN

Con sofisticados modelos de simulación, Chilectra identifica las necesidades de inversión en el corto, mediano y largo plazo, y planifica la expansión de su infraestructura eléctrica.

Esto se hace con los siguientes criterios:

- Desarrollar y mantener la red eléctrica en condiciones óptimas para asegurar el suministro al mercado presente y futuro, adecuándola a la calidad de suministro exigida por los clientes.
- Adecuar las instalaciones a las normativas ambientales y de seguridad exigidas por la legislación vigente.
- Optimizar los costos de inversión y explotación, lo que permite maximizar la rentabilidad del accionista.

Los estudios y análisis abarcan el comportamiento de la red en condiciones normales de operación (esto es, con disponibilidad de todos los elementos que componen la red eléctrica), y también bajo condiciones de contingencia simple, entendida como el estado de la red con uno de sus elementos fuera de servicio, ya sea por falla o por mantenimiento (causa forzada o programada).

PLAN DE INVERSIONES A CINCO AÑOS EU20

El proceso de planificación consiste en simular diversas condiciones de operación del sistema eléctrico para evaluar el comporta-

miento que presentarán los elementos que componen la red. La meta es detectar las vulnerabilidades, identificar las alternativas de solución y seleccionar aquellas que conformen un óptimo técnico económico.

El resultado de este proceso dio origen al plan de inversiones del periodo 2009 - 2013, el que será actualizado todos los años, para asegurar que se mantenga vigente frente a los escenarios cambiantes de demanda energética, actividad del país, exigencias regulatorias y ambientales, y en general velando por los intereses de la comunidad.

EU9 CAPACIDAD PLANIFICADA EN MW VS LA DEMANDA PROYECTADA A LARGO PLAZO					
	2009	2010	2011	2012	2013
Demanda Chilectra (MW)	2.336	2.441	2.551	2.666	2.786
Capacidad SSEE Interconexión (MVA)	2.000	2.000	2.400	2.400	2.800
Capacidad SSEE de Bajada AT/MT (MVA)	4.967	5.144	5.294	5.557	5.835
Capacidad Alimentadores (MVA)	3.765	3.829	3.887	3.972	4.057

Fuente: Chilectra S.A.

PLANES DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA A CORTO PLAZO EU5

La elaboración de los planes de mantenimiento de cada uno de los componentes de la red eléctrica obedecen a políticas y criterios formales que adoptan las experiencias y recomendaciones de la industria. Permiten garantizar que cada equipo esté en condiciones de funcionar de acuerdo a los estándares de diseño y características nominales de fabricación, las que incluyen la natural degradación subyacente a la explotación y antigüedad del equipo.

Los planes de mantenimiento contribuyen a alcanzar los siguientes objetivos:

- Cumplir las exigencias reglamentarias vigentes, en especial las relativas a la seguridad de las personas y al cuidado del medio ambiente.

- Optimizar el mantenimiento, disminuyendo la indisponibilidad de las instalaciones y sus costos globales.
- Rentabilizar las instalaciones y prolongar su vida útil.
- Adaptar la calidad de servicio y suministro eléctrico a las exigencias de mercado y sus señales económicas.

PLANES DE CONTINGENCIA ANTE DESASTRES O EMERGENCIAS EU20

El Plan general de Emergencia consta de tres tipos de estrategias:

- Plan de Racionamiento: para disminuir el consumo de energía ante la promulgación de un decreto de racionamiento por parte de la autoridad frente a un déficit prolongado de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).
- Plan de Recuperación de Servicio (PRS): acciones y procedimientos, aprobados por el CDEC-SIC, para restablecer el suministro en caso de una caída general del sistema eléctrico.
- Plan de Riesgo Operativo: para enfrentar condiciones no frecuentes y adversas en el suministro eléctrico, que impidan la normal distribución a los clientes y usuarios.

EL ESFUERZO EVITÓ CORTES PROGRAMADOS

1.2

Ante la crisis energética, la organización se puso como meta la continuidad del suministro a sus clientes, para lo cual se desarrollaron campañas e incentivos al uso eficiente de la energía en industrias y hogares.

Los hogares chilenos, durante 2008, estuvieron cerca de tener cortes programados de energía eléctrica, tal como en 1999. Factores climáticos, problemas con el suministro de gas desde Argentina y la falta de las inversiones adecuadas en el sector eléctrico configuraron un preocupante escenario de estrechez, que se combatió con una fuerte campaña mediática de ahorro de energía.

El gobierno emitió un Decreto de Racionamiento en febrero, de carácter preventivo. Entre otros puntos, establecía que las compañías distribuidoras debían reducir el voltaje hasta en un 10% en los centros urbanos. Gracias a la aplicación de esta normativa, al uso más eficiente de la energía en hogares e industrias, y al trabajo en equipo de todos los actores involucrados, se logró superar exitosamente este escenario.

Chilectra se coordinó con las autoridades (Ministerio de Economía, SEC, CDEC, Comisión Nacional de Energía) para determinar, si fuera necesario, cómo efectuar los cortes rotativos, y cómo excluir a aquellos clientes sensibles, a quienes no se puede interrumpir el suministro, como hospitales, clínicas, cárceles, oficinas gubernamentales o plantas de tratamiento de aguas servidas. En estos casos había que asegurarse de que tuvieran equipos de respaldo o que al momento de cortar la energía, se excluyera su respectivo alimentador.

APORTE DE LOS GRANDES CLIENTES



Un trabajo especial fue el que se realizó con los grandes clientes, responsables de poco más del 40% de la facturación eléctrica de Chilectra. Dado que los cortes de energía son particularmente complejos para muchas empresas e industrias, se les instruyó para que trataran de homogeneizar su consumo a lo largo del día, para evitar sobrecargas del sistema (en especial después de las 18 horas). Algunos se comprometieron a realizar desconexiones voluntarias a ciertas horas. Pero, sin duda, el grueso de su aporte fue a través de una mayor eficiencia en sus procesos productivos.

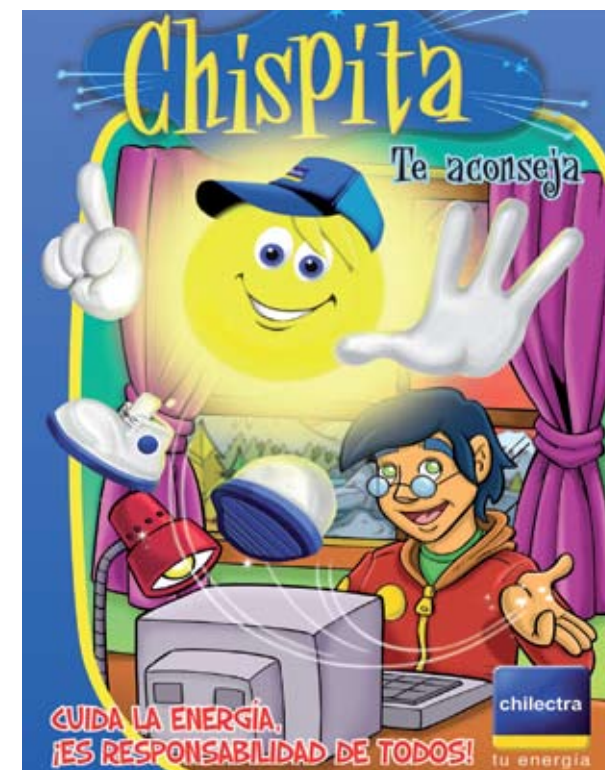
INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD

Chilectra apoyó la campaña publicitaria de uso eficiente de la energía del gobierno en televisión, radio, prensa escrita y vía pública, tanto en términos creativos como económicos. Fue, además, la única empresa distribuidora a nivel nacional que hizo una campaña propia, en la que dio consejos sobre eficiencia a la ciudadanía —especialmente a los niños— a través del personaje Chispita. También se editó una revista de comic, "Chispita te aconseja", que fue distribuida a más de 1,5 millones de hogares.

En el ámbito comunicacional, se habilitó una sala de prensa en el edificio corporativo, con el fin de mantener informada a la población.

2009 MÁS HOLGADO

En gran parte, el escenario de estrechez está superado en la actualidad. La contracción del consumo, una mayor disponibilidad de agua en los embalses y el ingreso al sistema en 2009 de la planta de gas natural líquido (GNL) de Quintero y de nuevas hidroeléctricas, como La Higuera, darán una mayor independencia y holgura que permitirán enfrentar con más tranquilidad el próximo año.



Campaña sobre eficiencia energética dirigida a los niños



...ar fotografías de las instalaciones de cobertizos que había
...chev en Cuba, a una altura muy baja y peligrosa
...maba parte del grupo de inteligencia encargado
...las fotografías originales tomadas a elevada altura
...ecando una serie de imágenes que parecían mostrar un atentado
...pecial, por lo cual exigió que se tomaran fotos a una
...aja y encontró la prueba definitiva... Deberíamos tra-
...más seguir...
...las fotografías de la instalación de cobertizos...

Nuestra preocupación por el entorno

DMA EN - 4.11

Como una gran empresa inserta en la capital del país, Chilectra siente una responsabilidad especial por el cuidado del medio ambiente, la que se manifiesta en diversas políticas.

Por una parte, evalúa y establece medidas preventivas de mitigación frente a los impactos que generan sus distintas actividades sobre el entorno. El Sistema de Gestión Ambiental de la norma ISO 14.001 permite cumplir, de manera acabada y sistemática, con estos objetivos.

Se busca, también, que los espacios donde está presente la compañía —oficinas, subestaciones, redes— sean cada vez más amigables con el entorno.

Si a esto se suma el interés de la empresa por aprovechar algunas de sus fortalezas —su presencia en la región, su número de clientes y su trayectoria en la ciudad— para impulsar y elaborar proyectos compatibles con el medio ambiente, queda claro que la protección del entorno es uno de los pilares centrales de la política de sostenibilidad de la compañía.

Los resultados de auditorías internas y externas dan cuenta del éxito de la política adoptada por la compañía en materia ambiental.

UN COMPROMISO PERMANENTE

MEDIDAS EN LAS INSTALACIONES

BUENOS RESULTADOS EN MONITOREO AMBIENTAL

LA CAMPAÑA PIENSA VERDE

TRABAJANDO PARA LA COMUNIDAD...Y CON ELLA

PROTECCIÓN DEL ENTORNO, UN COMPROMISO PERMANENTE EN11

Chilectra aspira a convertirse en un referente a nivel nacional en el fomento de políticas amigables con el medio ambiente.

LOS IMPACTOS AMBIENTALES

Si bien la electricidad puede ser una de las energías más limpias en sus etapas de distribución y consumo, en una empresa de distribución es posible identificar dos tipos de efectos importantes. A nivel de las subestaciones, se manifiesta en el impacto visual, en la etapa de operación, modificación o construcción de éstas y, en



Equipo de auditores medio ambientales de Chilectra

menor medida, en las emisiones de ruido generadas por los equipos. El segundo tipo de repercusión en el entorno, se refiere a la operación y mantenimiento de las redes de distribución eléctrica, trabajo que genera, principalmente residuos sólidos industriales.

Aunque en generación eléctrica sí se puede producir contaminación del ambiente, esto escapa al rango de acción de una empresa distribuidora. La determinación de la matriz energética de un país —el cómo se va a generar la energía que se va a consumir— se sustenta en la eficiencia económica, donde los principales actores son las empresas generadoras, el Centro de Despacho Económico de Carga, y las autoridades regulatorias. Una compañía como Chilectra, en cambio, tiene la capacidad de influir en el cómo se utiliza la energía que distribuye: por eso el énfasis lo ponemos en la educación y en el uso eficiente de la energía eléctrica.

AMPLIAMOS LA IDENTIFICACIÓN A TODA LA EMPRESA 4.11

Hace algunos años, Chilectra se centraba en la identificación de las áreas más problemáticas en términos ambientales, para trabajar solamente en ellas. Con el tiempo se ha logrado ampliar este análisis a toda la empresa. La Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales analiza todas las actividades en las que están presentes Chilectra y sus colaboradores, y las vincula con sus respectivas interacciones con el medio ambiente y con los cambios que producen en el entorno. De esta manera, los trabajadores se pueden anticipar a cualquier riesgo ambiental, tomando los resguardos necesarios para impedirlos o mitigarlos.

PLANES DE CONTINGENCIA EU20

Pese a las medidas preventivas, siempre existe la posibilidad de que una falla en un equipo produzca algún tipo de consecuencias en el entorno. Para estas eventualidades existen detallados planes de contingencia. Además, cada año se programa, al menos,

un simulacro de emergencia ambiental, sin aviso previo. Así, los trabajadores ponen su mayor esfuerzo por cumplir los procedimientos establecidos, adicionando una cuota de gran realismo a la ejecución de éstos. El 2008 se realizó un simulacro de emergencia ambiental para un transformador de distribución de superficie, con un derrame de aceite, producto de un accidente automovilístico. La forma en que los equipos especializados de la compañía enfrentaron la emergencia fue monitoreada minuto a minuto, para luego evaluar los tiempos y su calidad de respuesta.

INCIDENTES AMBIENTALES EN23

Este año se produjeron 18 incidentes ambientales en las líneas de distribución y subestaciones eléctricas, los cuales significaron 3.631 litros de aceite dieléctrico derramado. Destacó un derrame de mayores proporciones, aproximadamente dos mil litros de aceite dieléctrico, que se produjo en la subestación Caleu, el cual significó aproximadamente 53 toneladas de tierras contaminadas con aceite, ya que el transformador que sufrió el desperfecto, atribuible a intervención de terceros, se encontraba en una pendiente, por lo tanto el derrame escurrió camino abajo. Gracias a la rápida acción de los equipos de Chilectra y de una empresa autorizada, se realizó la contención y disposición adecuada de la totalidad del material contaminado.



Subestación Maipú

MEDIDAS AMBIENTALES EN LAS INSTALACIONES

Durante 2008, Chilectra continuó implementando una serie de programas destinados a reducir el impacto de sus instalaciones sobre el entorno.

ARBORIZACIÓN Y PANTALLAS VEGETALES EN SUBESTACIONES

EN13 - EN14 - EN26

El Plan Regulador Metropolitano de Santiago establece que todas las subestaciones de poder construidas a partir de noviembre de 1994 deben considerar un área arborizada de 20 metros en su perímetro interior. Chilectra construyó, el 2008, la faja arborizada de la subestación Chacabuco (12.070 m²), que consideró un diseño de cortinas vegetales que permite disminuir el impacto visual.

Por otra parte, como medida ambiental voluntaria para aquellas subestaciones construidas antes de noviembre de 1994, la empresa construye áreas verdes que las integren de manera más armónica al entorno. Durante 2008 se construyeron pantallas vegetales y áreas verdes en las subestaciones Los Dominicos, Maipú, Quilicura y San Cristóbal.

SISTEMAS COLECTORES DE ACEITE

EN26

Con el fin de prevenir la contaminación que podría producirse en suelos y napas subterráneas en caso de derrame de aceite, desde 1999 se construyen piletas y fosos colectores en las subestaciones de poder. En 2008, se construyó un foso y dos piletas colectoras en la subestación El Manzano. Con estas obras, son 29 las subestaciones que ya están preparadas para mitigar una emergencia ambiental asociada al derrame de aceite.

LEVANTAMIENTO AMBIENTAL
DE SUBESTACIONES EN26

Esta labor consistió en realizar una identificación de la problemática ambiental en las actividades de operación y mantenimiento de las subestaciones, una actualización del estado de las instalaciones en general y del avance de los proyectos ambientales en marcha. El principal objetivo es contar con un listado de recomendaciones de mejoras ambientales para ser considerado en futuros proyectos. En esta oportunidad y con el afán de integrar las actividades realizadas, también se consideraron temas de prevención de riesgos, tales como estado de los extintores y señalética de las subestaciones.



Subestación Los Dominicos

BUENOS RESULTADOS EN
MONITOREO AMBIENTAL EN26 - PR1

Desde 2001, Chilectra realiza mediciones sistemáticas en sus instalaciones para evaluar el cumplimiento de las normativas existentes en cuanto a emisiones de ruido, campos electromagnéticos y radiointerferencia.

MEDICIONES DE RUIDO

Con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente que regula las emisiones de ruido generadas por fuentes fijas (Decreto Supremo N° 146/97 del Minsejpres), en 2008 se realizaron mediciones preventivas de ruido en las subestaciones Andes, Altamirano, La Reina, Lo Valledor, Cerro Navia-Pudahuel, Alonso de Córdova, Apoquindo, Los Dominicos, Pajaritos, Santa Raquel, Santa Elena, La Pintana y Santa Rosa Sur. Ninguna presentó impacto acústico negativo según la normativa vigente. Durante 2009 se continuará con el seguimiento del nivel de ruido. Se debe mencionar también que en las subestaciones Santa Raquel y Los Dominicos ya existen sistemas de mitigación de ruido.

MEDICIONES DE CAMPOS
ELECTROMAGNÉTICOS Y RADIOINTERFERENCIA

En Chile no existe una normativa que regule las emisiones de campos electromagnéticos y radiointerferencia. Pese a esto, la compañía realizó, de manera voluntaria, mediciones en las líneas 110 kV Tap Los Dominicos, Cerro Navia-San Cristóbal y Espejo-Ochagavía, las líneas MT 12 kV Avenida Perú y Belloto, y las subestaciones Macul, Los Dominicos y Pajaritos. Estos valores se comparan con los recomendados por la International Commission on Non-Ionizing

Radiation Protection (ICNIRP), organismo científico que desarrolla pautas y recomendaciones respecto de los límites de exposición de personas a la radiación no ionizante. En 2008, todas las mediciones arrojaron resultados bastante por debajo de esa norma.

En 2008, la empresa adquirió un equipo (BK Precisión) para realizar medidas propias, de radiointerferencias en sus instalaciones y equipos. Su uso ha permitido ampliar las variables ambientales a las cuales los profesionales de Chilectra pueden realizar seguimiento.

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA EN4

Para asegurar el abastecimiento de la totalidad de los clientes en su zona de concesión, Chilectra compra energía a los principales generadores del país. Los contratos son de carácter comercial y son independientes de la generación de energía por tipo de combustible, lo que no está dentro del área de acción de Chilectra.

A continuación se muestra, de manera referencial, la composición por tipo de combustible de la energía producida por los generadores y luego distribuida por Chilectra para el abastecimiento de sus clientes.

GENERACIÓN SIC POR FUENTE DE EMISIÓN					
Año	Carbón	Diesel	Gas Natural	Hidro	Otros
2006	12,4%	2,0%	14,6%	69,6%	1,4%
2007	14,6%	23,2%	7,2%	53,1%	1,8%
2008	15,1%	23,3%	3,0%	56,2%	2,4%

Fuente: CDEC - SIC / Chilectra S.A.

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES EFECTO INVERNADERO EN16

Con la información anterior se pueden estimar las emisiones indirectas de CO₂. Se utilizaron los siguientes factores de conversión: 900 ton CO₂/GWh para centrales de Carbón; 800 ton CO₂/GWh para centrales a Diesel y 410 ton CO₂ /GWh para centrales a Gas.

Se destaca en este cuadro la disminución en emisiones de CO₂ a partir de 2007, por la baja en el consumo eléctrico y por la recuperación parcial de la generación hidráulica.

EMISIÓN INDIRECTA DE CO ₂ POR FUENTE DE GENERACIÓN (ton CO ₂)				
Año	Carbón	Diesel	Gas Natural	Total
2006	1.413.539	209.413	804.932	2.429.889
2007	1.661.563	2.356.077	376.343	4.393.983
2008	1.602.200	2.198.122	143.825	3.944.147

Fuente: Chilectra S.A.

Estas emisiones corresponden a una energía de 11.018 GWh (excluye peajes y pérdidas), lo que nos permite estimar un factor de emisión promedio de 358 ton/GWh, para los clientes de Chilectra durante el 2008.

NUESTRAS EMISIONES DIRECTAS DE CO₂ EN16

Utilización de Vehículos Livianos EN29



Las emisiones de CO₂, de las cuales son responsables los vehículos utilizados por Chilectra y sus colaboradores, son generadas principalmente por las actividades de inspección de trabajos, traslado de personal, construcción de subestaciones y líneas de alta tensión y mantenimiento de la red general.

En 2008, se perfeccionó el método de cálculo de estas emisiones y se incluyó, a los colaboradores encargados de la red eléctrica de Chilectra. El cálculo fue efectuado con las herramientas desarrolladas por The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) de 1998, elaborado conjuntamente por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI). El protocolo de gases invernadero (GHG Protocol) es la herramienta de contabilidad internacional más ampliamente utilizada por gobiernos y líderes de negocio para entender, cuantificar y gestionar las emisiones de estos gases (www.ghgprotocol.org).

ESTIMACIÓN DE EMISIONES 2008 DE CO ₂ EN TRANSPORTE DE CHILECTRA			
Flota contratada directamente por Chilectra			
Tipo	Cantidad	Total km Recorrido el 2008	ton CO ₂
Automóviles	23	223.811	54,5
Camionetas	113	1.809.226	486,8
Furgón utilitario	37	835.062	229,5
Minibús	1	6.024	1,6
Camión	3	44.039	40,6
Total	117	2.936.162	813,0

Flota utilizada por los colaboradores* de Chilectra			
Tipo	Cantidad	Total** km Recorrido el 2008	ton CO ₂
Automóviles	13	s/i	14,1
Camionetas	121	1.931.668	651,6
Furgón utilitario	16	266.031	106,1
Minibús	65	3.388.945	1.943,7
Camión	2	36.512	3,4
Total	217	5.623.156	2.718,9

* Colaboradores de Gerencia Gestión Redes, vigentes al 01/01/09.

** Colaborador (1 de 4), no informa total de km recorridos el 2008.

Fuente: Chilectra S.A.

Emisiones de CO₂ en instalaciones EN16

La estimación de emisiones de CO₂ en instalaciones de Chilectra, se calcularon con el factor de emisión promedio de 358 ton/GWh obtenido anteriormente.

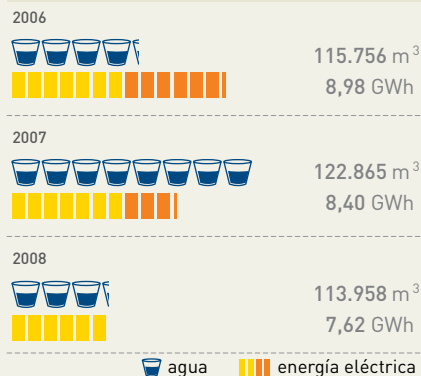
ESTIMACIÓN DE EMISIONES 2008 DE CO ₂ EN INSTALACIONES DE CHILECTRA		
Tipo	GWh	ton CO ₂
Oficina Administrativas	1,72	616
Oficina Comerciales	0,83	297
Subestaciones	5,07	1.815
Total	7,62	2.728

Fuente: Chilectra S.A.



CONSUMOS Y RECICLAJES

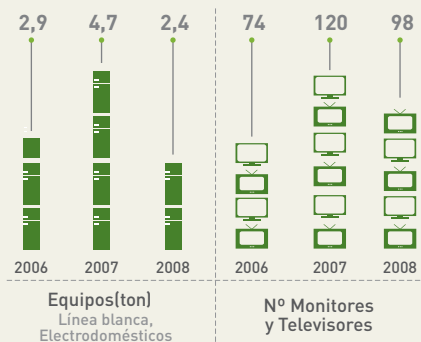
Consumo de agua y energía eléctrica



Aceite regenerado



Reciclaje de equipos dañados



LA CAMPAÑA PIENSA VERDE

EN5 - EN7

Su fin es promover, entre los trabajadores, el uso eficiente de los recursos y se suma a las ya tradicionales acciones en la materia.



Como una forma de profundizar el programa de eficiencia en el uso de los recursos al interior de las oficinas de Chilectra, este año se lanzó la campaña Piensa Verde, que abordó el uso eficiente de papel, energía eléctrica y agua entre el personal de la empresa. La campaña se realizó mediante afiches informativos, trivias y eventos de difusión.

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA

EN3



El consumo de agua y electricidad deriva de las actividades realizadas en 5 edificios corporativos, 53 subestaciones de poder y 13 oficinas comerciales. El agua se utiliza en consumo directo, riego de jardines, arborizaciones y obras de construcción o mantenimiento de infraestructuras.

La disminución del consumo de agua y energía, respecto de 2007, se explica por la efectividad que tuvo la campaña de uso eficiente de recursos en subestaciones y oficinas de la compañía. La energía consumida por la empresa representa el 0,07% de la energía distribuida a los clientes. Este valor se mantiene, en comparación al cálculo realizado en 2007.

REUTILIZACIÓN DE ACEITES

EN2

Desde hace varios años, Chilectra recupera los aceites retirados de los transformadores mediante un proceso de regeneración que

les devuelve sus características físico químicas y dieléctricas, posibilitando su reutilización en condiciones óptimas. Esto evita la compra de aceites nuevos y disminuye la generación de residuos peligrosos.

El 2008 el volumen de aceite reutilizado ascendió a 138 mil litros. De éstos, el 60% del aceite en bodega, 49.000 litros se encuentran disponibles para ser utilizados.

ACEITE REGENERADO LITROS / AÑO			
	2006	2007	2008
En transformadores en Servicio	82.600	55.600	89.000
Aceite usado Tratado en Planta	21.000	41.000	49.000
Total	103.600	96.600	138.000

Fuente: Chilectra S.A.

RECICLAJE Y DISPOSICIÓN FINAL DE EQUIPOS DAÑADOS

EN2

Chilectra no sólo repone a sus clientes los equipos dañados por responsabilidad de la empresa, sino se encarga de que estos artefactos inservibles sean reciclados para que no signifiquen un foco de contaminación. Durante el año fueron dispuestos en empresas debidamente acreditadas por la autoridad ambiental pertinente, 2,43 toneladas de equipos dañados.

Para 2008 la cantidad de equipos reciclados correspondió a 631 unidades de electrodomésticos varios.

MANEJO DE PAPELES, CARTUCHOS Y TONNERS

EN2

Tanto en las oficinas administrativas de Chilectra, como en las Oficinas Comerciales, se logró el reciclaje de 4,1 toneladas de papel, las cuales se gestionaron a través de la Fundación San José (1,6 ton) y la Sociedad Recuperadora de Papel (Sorepa). En com-

paración con 2007 (5,5 ton), la cifra de papel reciclado varió en un 25%, lo que tiene su origen en las campañas de ahorro del consumo de papel, impulsadas dentro de la empresa.

Los tonners y los cartuchos para impresoras son recolectados por la Fundación María Ayuda. Los resultados de 2008 son los siguientes: 364 unidades de tonner y catridges fueron gestionados con la Fundación, lo que equivale a 16,8 raciones alimenticias diarias para los niños acogidos en el Hogar.

MATERIALES UTILIZADOS POR LA EMPRESA

Chilectra utiliza materiales que son necesarios para el equipamiento y mantención de sus instalaciones. Los componentes de tendidos eléctricos, transformadores y equipos de operaciones permanecen instalados por varias décadas sin requerir modificación o reemplazo.

EN1 MATERIALES UTILIZADOS POR CHILECTRA				
Material	2006	2007	2008	
Transformadores de distribución	194	318	278	
Cobre (ton)	1.219	285	585	
Aluminio (ton)	433	161	571	
Papel (ton)	322	291	280	
Cruceta de Hormigón (un)	921	1.516	5.564	
Cruceta Madera (un)	5.143	840	250	
Cruceta Fierro Galvanizado (un)	972	858	468	
Poste de Hormigón Armado (un)	7.414	3.729	6.736	

Fuente: Chilectra S.A.

GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN22

Los residuos sólidos generados en el desarrollo de las actividades de Chilectra, tanto por el personal de la empresa como por los

colaboradores, son clasificados para su reutilización, reciclaje y disposición en rellenos sanitarios o rellenos de seguridad aquellos que son peligrosos.

Las actividades que son causantes principales de la generación de residuos sólidos son la poda de vegetación, la mantención y construcción de subestaciones, y los accidentes ambientales debido a colisiones de terceros contra postes de la red eléctrica.

Para 2008, la generación de residuos, según su clasificación normativa, corresponde a lo siguiente:

PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO			
Tipo de Residuos	2006	2007	2008
Peligrosos			
Aceite en desuso (l)	2.950	3.680	6.803
Baterías (kg)	7.340	4.960	5.287
Elementos Contaminados con Aceite (kg)	---	6.200	52.680
PCB (*)	0	0	0
Pilas (kg)	---	4.817	5.514
No Peligrosos			
Restos vegetales (kg)	---	85.746	97.799
Escombros (ton)	---	10.765	38.953

(*) Chilectra, a partir de 1995, no tiene PCB en sus instalaciones ni equipos.
Fuente: Chilectra S.A.

GASTOS EN INVERSIONES AMBIENTALES EN30

La asignación de recursos para la realización de los proyectos ambientales de cada año, así como también para cumplir la legislación ambiental aplicable y sus obligaciones, es de vital importancia para mantener el sistema de gestión ambiental de la empresa.

GASTOS E INVERSIONES 2008

\$370 millones



Utilizados en



TAREAS 2008

- Mejoras ambientales de Subestaciones
- Podas
- Disposición de residuos peligrosos

GASTOS E INVERSIONES REALIZADOS (en millones de pesos)

Año	Gastos	Inversiones
2006*	605	305
2007*	380	317
2008	248	122

* Actualizado según FECU
Fuente: Chilectra S.A.



MÁS QUE RECOLECCIÓN DE PILAS

Lake Sagaris, presidenta Ciudad Viva:



"Para nosotros, como organización de comunidades urbanas, lejos la mejor iniciativa de Chilectra ha sido su campaña de recolección de pilas. Es importante promoverla

más, y también lograr medidas más a fondo: agregar el precio del reciclaje al costo de las pilas, desincentivar su uso, etc."

"El informe ocupa el concepto "comunidad" de una manera tan abstracta que pierde sentido. ¿Qué hace Chilectra para fortalecer la gestión para la eficiencia energética con las Juntas de Vecinos (por ejemplo, ver lo que hace PGE, en California, <http://www.pge.com/myhome/saveenergy/money/rebates/light/products/>). ¿Cómo trabaja por mejorar la sustentabilidad del transporte de sus empleados? ¿Ha integrado la caminata, la bicicleta, el Metro/bus, como política corporativa para mejorar la salud y los impactos ambientales? ¿Participa de algún instrumento, como las fundaciones comunitarias (ver, por ejemplo, Community Foundations of Canada, <http://www.cfc-fcc.ca>), para que las comunidades urbanas (las reales, las territoriales) puedan trabajar activamente en estos temas?"

TRABAJANDO PARA LA COMUNIDAD...Y CON ELLA SO1

Las repercusiones del estudio de contaminación intradomiciliaria, realizado en conjunto con la Universidad de Harvard, y la labor realizada con estudiantes, figuran entre las actividades destacadas de 2008

Muchas de las iniciativas de Chilectra destinadas a proteger el entorno han sido visibles para la comunidad en general. Una mayor preocupación por los árboles cercanos a las redes de distribución y múltiples actividades de concientización en las que puede participar toda la sociedad forman parte de los hitos de 2008 en materia ambiental.

UNA PODA MÁS INTELIGENTE EN14

Hasta hace algún tiempo, las podas de árboles cercanos a las redes de distribución se hacían pensando exclusivamente en las redes. Hoy, los procesos de poda también tienen en consideración el impacto visual. Se realizó una georreferenciación de las distintas especies arbóreas de la zona centro-norte del área de concesión de Chilectra, para programar eficientemente la poda. También se implementaron proyectos de reforestación en La Reina y en el sector norte, para plantar árboles más bajos, que proyecten una sombra adecuada y no interfieran con el trazado de las líneas.

IMPACTO DE ESTUDIO CON HARVARD SOBRE CONTAMINACIÓN INTRADOMICILIARIA EN18

Este año se dio a conocer, a las autoridades y a la comunidad, los resultados del estudio realizado, en conjunto con la Universidad

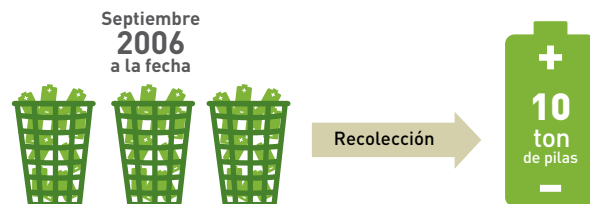


Brigadas ambientales reforestando el Monasterio Benedictino de Las Condes

de Harvard, durante 2007. Este documento es el primero que recaba datos sobre la contaminación al interior de los hogares en el país, pues hasta el momento no había información científica ni oficial sobre el tema. Su impacto fue tal, que el estudio fue adjuntado entre los antecedentes del Anteproyecto del Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica de Santiago presentado durante 2008.

RECOLECCIÓN DE PILAS

En 2008, continuó la exitosa campaña de recolección de pilas usadas en las oficinas comerciales de Chilectra. Desde septiembre de 2006, fecha en que comenzó esta iniciativa, se han recolectado un total de 9,5 toneladas de pilas. El 2008, la cifra de pilas acoopiadas ascendió a 5,5 toneladas, las cuales fueron dispuestas en un relleno de seguridad autorizado, evitando que fuesen a parar a rellenos sanitarios y vertederos ilegales, con su potencial capacidad contaminante.



BRIGADAS AMBIENTALES EN LOS COLEGIOS

Con el fin de fomentar una mayor sensibilización con los temas relativos a la protección ambiental de la comunidad, particularmente entre los jóvenes, durante 2008 se profundizó el trabajo que se venía realizando con establecimientos educacionales de la Región Metropolitana. Se realizaron actividades como plantación de árboles, visitas al Centro de Operación del Sistema Eléctrico de Chilectra y charlas de eficiencia energética (en conjunto con

la Fundación Chilectra Activa). El 2008 finalizó con la premiación del Primer Concurso Escolar de Prácticas Ambientales, en el cual resultó ganador el Liceo Electrotecnia Ramón Barros Luco, con el proyecto Recuperación de Aguas Grises, el cual consiste en la recuperación de aguas residuales de las duchas del colegio para ser reutilizadas en los servicios higiénicos del mismo.

MISIONES AMBIENTALES PARA NIÑOS

La protección del entorno se extendió a la web en 2008, con la creación del programa Agente Ambiente, que busca incentivar a los niños a tener conductas amigables con el entorno. Quienes están registrados en el Club Chispita (www.chispita.cl) recibieron una misión ambiental, que este año, consistió en la elaboración de una caja para recolectar las pilas usadas de sus casas, las que debían ser llevadas a una sucursal de la compañía. Un total de 3.033 niños participaron de esta actividad y, por cierto, estos agentes tendrán más misiones que cumplir en 2009.



Niños en la Feria de Sostenibilidad organizada por Fundación Prohumana

DESAFÍOS 2009

MEDIO AMBIENTE

CAPACITAR A NUEVOS COLABORADORES

Incorporar a la Gestión Ambiental de la empresa a los colaboradores, encargados de las redes de distribución de energía, que comiencen a trabajar a partir del primer semestre del 2009.

CONCIENCIA SOBRE EMISIONES DE CO₂

Establecida ya la metodología para el cálculo de las emisiones de CO₂ de las cuales Chilectra es responsable, el desafío 2009 es establecer planes de acción a mediano y largo plazo para la reducción y/o compensación de éstas.

MÁS MISIONES EN CLUB CHISPITA

Entendiendo la educación de los niños como una herramienta fundamental para lograr cambios en el futuro, Chilectra pretende ampliar la difusión ambiental de Chispita en la web. El desafío 2009 consiste en ampliar las misiones para los Agentes Ambiente.

MEJORAR EL RECICLAJE

Continuar con el desarrollo de un proyecto con la comunidad orientado a mejorar las tasas de reciclaje de los residuos urbanos.



Las mejores ideas para el crecimiento

Chilectra ve en la innovación el mejor camino hacia la optimización de recursos y la creación de valor. Por este motivo, cuenta con programas especialmente diseñados para que se genere una verdadera cultura de innovación en cada una de las áreas de la compañía.

El programa CreaChilectra, que entrega a los trabajadores las herramientas y facilidades para innovar, es un claro ejemplo del alcance que ha tenido el fomento de esta cultura en la empresa. Gracias a él ha sido posible el desarrollo de productos y servicios más eficientes para los clientes y la adopción de

tecnologías más amigables con el entorno. La responsabilidad es muy grande en esta área, pues de las decisiones que se tomen hoy dependerá, en gran medida, la calidad del servicio y de vida que tendrán las futuras generaciones. Procesos más eficientes, redes más inteligentes y subestaciones cada vez más imperceptibles se convierten en realidad gracias al compromiso de la compañía con la búsqueda de ideas y soluciones creativas. Asimismo, Chilectra ha impulsado el uso eficiente de otras fuentes de energía, como el mix solar eléctrico.

HACIA UNA INTEGRACIÓN REGIONAL
DE LA INNOVACIÓN

NUEVAS IDEAS, NUEVOS PRODUCTOS

REDES INTELIGENTES

NUEVOS ESFUERZOS PARA HACER
MÁS EFICIENTE LA ENERGÍA

GRAN SALTO A PARTIR DE 2009:

HACIA UNA INTEGRACIÓN REGIONAL DE LA INNOVACIÓN

La consolidación del exitoso programa CreaChilectra y la implementación de Novare como herramienta corporativa para gestionar la innovación en todo el continente, son los principales avances con miras a los próximos años.



El desarrollo de una red a nivel regional es el gran salto que está preparando Chilectra en materias de innovación. El objetivo de este nuevo enfoque es rentabilizar las sinergias y así maximizar el impacto de las iniciativas generadas. A la vez, significará minimizar costos y riesgos. Este tipo de innovación va a ser un aporte directo a la generación de valor, gracias al lanzamiento al mercado de nuevos productos y servicios eficientes en el uso de la energía. Para gestionar este proceso se implementó durante el 2008 Novare, herramienta corporativa que trabajará las propuestas de innovación de manera centralizada, a nivel regional y en coordinación con Endesa España.

CREACHILECTRA 2.0 EN18

Para adaptarse a los requerimientos de este nuevo escenario regional, el programa CreaChilectra implementará importantes modificaciones en su proceso, para lo cual se han definido cinco focos de interés:

- Lanzamiento al mercado de nuevos modelos de negocio, productos y servicios.

- Aumento en la penetración de mercado de la energía eléctrica.
- Eficiencia energética.
- Aumento de la productividad y reducción de costos.
- Disminución de pérdidas no técnicas.

Esta nueva metodología fomenta la presentación de ideas por grupos interdisciplinarios y valora propuestas presentadas en forma conjunta con centros de estudios, universidades o proveedores que estén desarrollando investigación aplicada a los focos de interés definidos. Además, este modelo optimizará el tiempo de desarrollo de las propuestas de innovación y los tiempos de puesta en mercado de estas.

UNA CULTURA DE INNOVACIÓN SOBRE EL PROMEDIO

Durante el primer semestre, la empresa Feedback realizó una encuesta online dirigida a toda la organización, la cual nos permitió medir qué tan difundida estaba entre los trabajadores la cultura de innovación que ha promovido la compañía desde 2005. Algunos resultados indican que un 55% de quienes respondieron el cuestionario han participado en los últimos dos años del programa CreaChilectra, y un 82% considera que Chilectra es hoy una empresa más innovadora que en 2006. El Índice de Cultura de la

¿Siento que chilectra es una empresa más innovadora que hace dos años?



Fuente: Chilectra S.A.
Evaluación de gestión de innovación.

Innovación de la compañía es de 46, y se ubica por sobre el promedio de las empresas chilenas (43), según el estudio encargado por el Consejo Nacional de Innovación para la Competitividad (CNIC).

NUEVOS PERFILES PARA LOS LÍDERES DE INNOVACIÓN

Actualmente, cerca del 10% de los trabajadores de todos los niveles de la compañía han sido capacitados como líderes de innovación. En una primera etapa la formación abarcó todas las etapas del proceso de gestión de innovación; es decir, desde la generación de ideas y evaluación de propuestas hasta el escalamiento de proyectos. Para apoyar la implementación de CreaChilectra 2.0 y lograr un mayor empoderamiento de estos trabajadores con la innovación, se ha redefinido la función de los líderes de innovación en base a las necesidades específicas que plantea el sistema



y los intereses-motivaciones particulares de cada uno de los que componen esta red. La acción concreta de estos dentro del nuevo modelo fue orientada a tres funciones:

- Difusión de la cultura de innovación y generación de ideas.
- Evaluación y preparación de propuestas e investigación de tecnologías.
- Desarrollo de proyectos de innovación.

Esta nueva orientación en la función de los líderes de innovación estará apoyada en una segunda etapa de formación, la cual permitirá profundizar en herramientas y capacitación más acorde con su rol específico en la gestión de la innovación.

TALLER PARA CONOCER A NUESTROS CLIENTES

Durante el 2008, alrededor de 150 trabajadores de la compañía participaron en talleres de etnografía, técnica que permite compartir tiempo con nuestros clientes en su hogar o lugar de trabajo con la finalidad de conocer de una manera más cercana su realidad, necesidades, hábitos de consumo, etc. Este tipo de actividades permite detectar necesidades antes invisibles, que se podrían convertir en oportunidades de negocio para la compañía o en mejoras en nuestro servicio.

EMPREDIMIENTOS SPIN OFF

Chilectra se adjudicó uno de los proyectos en el marco del primer Concurso de Creación de Spin Off Corporativos de Corfo. Este tiene por finalidad crear los espacios necesarios para que empresas chilenas diseñen e implementen planes de negocio que, rescata el potencial emprendedor de sus trabajadores, permitan el desarrollo de nuevas empresas. Este proyecto posibilitará contar con una estructura que facilite la canalización de este tipo de emprendimientos, y está siendo desarrollado en conjunto con la Pontificia Universidad Católica de Chile y la empresa Feedback.

NUEVAS IDEAS, NUEVOS PRODUCTOS

El éxito de Solar Electric llegó al Congreso: allí se estudia la aprobación de un subsidio para instalarlo en viviendas sociales.

En los tres años de existencia de CreaChilectra, los trabajadores de la compañía habían presentado 1.006 propuestas de innovación. Durante 2008 la cifra se incrementó con 61 nuevos aportes. El efecto de este programa es acumulativo, pues no sólo se alimenta de las novedades, sino del éxito y crecimiento que van teniendo los productos de años anteriores.

CORTES POR ULTRASONIDO EU7

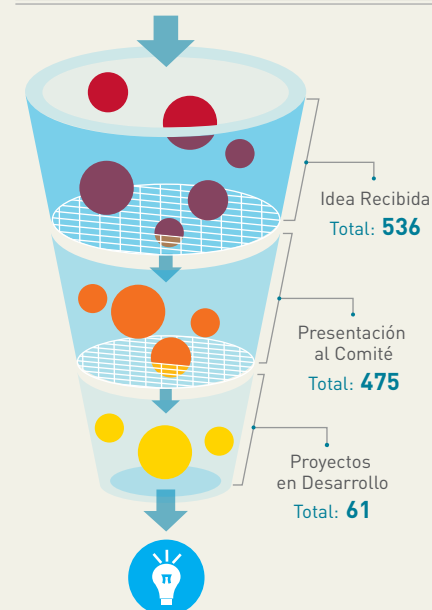
Realizar un corte en redes subterráneas es un proceso complejo: hay que romper el pavimento, cortar la energía y reparar la calle, mismos pasos que hay que seguir al reponer el suministro. Conociendo estas dificultades, muchos clientes dejan de pagar sus cuentas, asumiendo que no se les cortará el suministro. Pero un dispositivo desarrollado por Chilectra permite cortar la energía por ultrasonido, sin necesidad de intervenir el lugar más que una vez: al instalar este equipo subterráneo.

SOLAR ELECTRIC PARA VIVIENDAS SOCIALES

EC8 - EU6 - EN18

2008 fue el año de consolidación de este sistema, que apunta al reemplazo de energías combustibles por un mix de energía solar y eléctrica como solución para agua caliente sanitaria. Un piloto realizado en Pudahuel, en 14 viviendas sociales, demostró la efectividad de esta tecnología, su bajo costo y, por cierto, su incidencia

PROYECTOS DE INNOVACIÓN PRESENTADOS POR LOS TRABAJADORES



Proyectos Realizados



DESAFÍOS 2009

NUEVOS MODELOS

IMPLEMENTAR EL MODELO REGIONAL

Si bien la plataforma ya está creada y en operación, restan varios pasos para que la mirada regional de gestión de innovación empiece a dar frutos. Es fundamental la consolidación de los nuevos perfiles de líderes de innovación, así como de la cultura de innovación.

CREACHILECTRA 2.0

La implementación y funcionamiento del Crea-Chilectra 2.0, que alimentará con ideas de mayor impacto al sistema regional de innovación.

REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE SPIN OFF

Utilizando los fondos de Corfo adjudicados en 2008.

ALIANZAS CON CENTROS DE INVESTIGACIÓN

Para aumentar la relación de la compañía con centros de investigación y universidades en temas relativos con la innovación se implementará un modelo de open innovation.

INNOVACIÓN EN NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se buscará superar los siete perfiles de proyectos de innovación generados el 2008 y lanzar a operación comercial tres nuevos productos o servicios en el ámbito local.

en la calidad de vida de sus usuarios, que ahora pueden utilizar agua caliente en actividades que antes no tenían contempladas por razones de presupuesto. Esta experiencia demuestra la trascendencia de un subsidio como el que está en discusión en el Congreso, el que una vez aprobado, permitiría la aplicación masiva de la solución Solar Electric en este tipo de viviendas.

NANOTECNOLOGÍA CONTRA LOS HURTOS

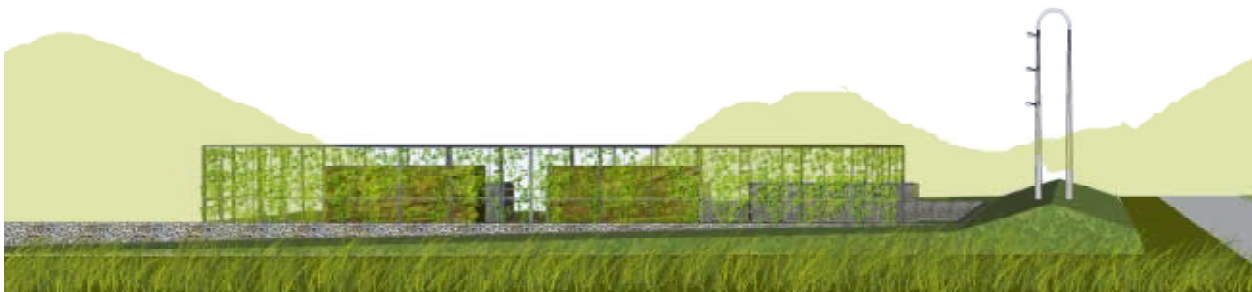
Uno de los grandes problemas de las empresas distribuidoras de energía es el hurto de conductores y, en particular, la identificación del material hurtado una vez que éste es encontrado. Para solucionar esta dificultad, los innovadores de Chilectra desarrollaron un producto que permite, a través de un barniz invisible al ojo humano, imprimir códigos de la compañía en los cables ubicados en las zonas con mayores índices de hurto. De esta forma se puede comprobar fácilmente si los conductores recuperados por la policía pertenecen o no a la compañía. Durante el segundo semestre de 2008 se realizó la primera fase de aplicación de este producto.



Solar Electric para viviendas sociales



Nanotecnología contra robo de cables



Nuevo concepto en subestaciones

REDES MÁS EFICIENTES E INTELIGENTES EU7

Las próximas instalaciones de Chilectra incorporan conceptos de eficiencia energética, bidireccionalidad en las comunicaciones e, incluso, generación de energía en los propios hogares.

Parte importante de los esfuerzos de Chilectra están volcados en preparar las redes para los desafíos del futuro. Dado que muchas de las instalaciones eléctricas requieren de varios años de trabajo para concretarse (en algunos casos, hasta una década), la oportuna planificación surge como uno de los aspectos cruciales en este proceso. Siguiendo las tendencias mundiales, la planificación realizada al interior de la compañía incorpora elementos de eficiencia energética y de respeto por el medio ambiente.

La caída del consumo eléctrico en 2008 generó incertidumbre respecto del futuro comportamiento de la demanda, así como una serie de cambios en los planes existentes. Un descenso en el consumo de uno, o incluso dos años, no implica la suspensión de los grandes proyectos, sino sólo su postergación: obras que debían haber estado operativas en 2012, ahora están pensadas para 2015. La reducción de inversiones que conllevará la actual crisis económica también ha contribuido a desplazar algunas obras en el tiempo.

GENERACIÓN DISTRIBUIDA

El aprovechamiento de las bondades de las incipientes redes inteligentes y el gran impacto económico y ambiental que tendrá la generación distribuida dejarán de ser futuro para convertirse, más temprano que tarde, en realidad.



Uno de los desarrollos tecnológicos más interesantes es la de generación distribuida, que se transformará en una importante alternativa frente a la construcción de grandes centrales. La generación de energía en los propios hogares, a partir de fuentes renovables, y su posterior inyección en el sistema, prometen una mayor eficiencia y un menor impacto ambiental cuando los avances tecnológicos hagan viable económicamente esta tecnología. Entre los principales hitos de 2008 en materia de redes inteligentes, se cuentan el lanzamiento de la telermedida en clientes residenciales que es un primer paso en ese sentido, si bien aún está lejos de los medidores inteligentes que, en el futuro, entregarán importante información que permitirá gestionar de mejor manera la demanda eléctrica.

Otros avances de este año se dieron en la automatización de la red de media tensión, con el monitoreo a distancia de transformadores de distribución y de las principales subestaciones de interconexión. En este mismo ámbito, se llegó a un total de 80 reconectores telecomandados en 2008. Éstos permiten disminuir las interrupciones de servicio, mejorando la calidad de vida de los clientes, especialmente en zonas rurales.

NUEVO CONCEPTO EN SUBESTACIONES

El diseño tradicional de una subestación es de patio abierto. Desde 1994, la regulación exige una franja de 20 metros de arborización alrededor de ella, lo que implica tener un terreno de entre 12 y 15 mil m², algo ya impracticable en nuestra ciudad. Frente a este escenario surge con fuerza la necesidad de pensar en nuevas alternativas, que no requieran de tanta superficie para funcionar y que sean más amigables con el entorno.

Entre los nuevos diseños trabajados con arquitectos en 2008 figuran uno subterráneo, que podría emplazarse perfectamente bajo una plaza, y uno que, aunque es en superficie, es más amigable con su entorno. Durante 2009 se trabajará en la ingeniería de detalle de éstos.

DESAFÍOS 2009

INSTALACIONES

MEJOR ESTIMACIÓN DE DEMANDA

En 2009 se trabajará en la mejora de los modelos de estimación de la demanda eléctrica. El objetivo es contar con nuevas metodologías que permitan tener mejores herramientas para estimar la demanda en escenarios de incertidumbre (como el actual), de tal forma de poder generar planes de inversión más precisos. En este sentido, los actuales modelos determinísticos deberían ser reemplazados por otros probabilísticos y de riesgo.

MÁS RECONECTADORES PARA REDES INTELIGENTES

En el marco del proyecto de automatización de la red de media tensión, en 2009 se deberían instalar 40 nuevos reconectores, para llegar a un total de 120 equipos telecomandados.

GENERACIÓN FOTOVOLTAICA

Se analizará la factibilidad de desarrollar un proyecto de generación distribuida en el segmento masivo, muy probablemente con generación fotovoltaica. En caso de prosperar esta iniciativa, el proyecto se implementaría en 2010.

DISEÑO DE DETALLES EN SUBESTACIONES

Se trabajará en la ingeniería de detalle de las nuevas alternativas conceptuales de subestaciones, con énfasis en el diseño de las próximas instalaciones.

EL ENORME POTENCIAL DE LA INNOVACIÓN

Raúl Rivera, presidente Foro Pro Innovación:



"En 2007, Chilectra se convirtió en la primera empresa galardonada con el Premio Avonni a la Innovación Empresarial, instaurado ese año por el Foro Pro Innovación, con el apo-

yo de la CPC y el Ministerio de Economía".

"El Avonni naturalmente busca reconocer a empresas con una trayectoria de innovación particularmente destacada y estimularlas a seguir avanzando por esa senda. Igualmente importante es su objetivo de estimular –a través de ejemplos concretos– a otras empresas que aún no comprenden el enorme potencial de creación de valor de la innovación".

"El galardón reconoció la capacidad demostrada por Chilectra para estimular la demanda en una industria madura. Demostró que su producto Full Electric no sólo había dinamizado sus ventas, sino que había contribuido de manera importante a su trayectoria de creación de valor".

"Esperamos que la compañía oriente sus iniciativas de responsabilidad social empresarial hacia el objetivo de estimular a otras empresas de nuestro país a seguir su ejemplo".

AVANCES EN CAMBIO DE NIVEL DE TENSIÓN

Dado el permanente aumento de la demanda por electricidad que enfrenta Chilectra, la inversión en nuevas obras que pudieran abastecer este consumo va también aumentando. En 2008 se siguió desarrollando el proyecto de cambio de nivel de tensión (de 12 a 23 kV), que optimiza la infraestructura ya existente antes que la construcción de nuevas instalaciones. De esta forma se espera duplicar la capacidad del sistema eléctrico en un plazo de 15 años, contribuyendo asimismo a mejorar la eficiencia energética de las redes.

El cambio se realizará primero en un anillo periférico, para luego avanzar hacia uno intermedio en la zona de concesión. La intervención del núcleo de la ciudad quedará para una discusión posterior. Hasta el momento se ha cambiado el nivel de tensión de oriente a poniente, desde La Dehesa hasta el sector de Pajaritos en Maipú.

ALTERNATIVAS EN POSTES Y TRANSFORMADORES EU7

Los postes de media y baja tensión se han mantenido prácticamente inalterados a lo largo de décadas, por lo que difícilmente representan la modernidad que impulsa la compañía. El actual diseño está muy optimizado y es más seguro para los automovilistas que otras alternativas, por lo que es casi imposible competirle. Pero se ha abierto la puerta para investigar nuevos diseños para clientes que, dispuestos a pagar un costo mayor, prefieran optar por otras tecnologías, más estéticas. En este sentido se está trabajando en un recubrimiento plástico y en colores, que puede resultar atractivo para algunos clientes.

En materia de transformadores, también se han generado nuevas opciones, de manera que los grandes clientes puedan elegir. Los llamados transformadores parque son un ejemplo de estas alternativas: durante 2008 se instalaron 18 de estos equipos que, si bien están en la superficie, tienen un diseño que les permite asimilarse al entorno.

AVANCES

NUEVOS ESFUERZOS PARA HACER MÁS EFICIENTE LA ENERGÍA

Desde 2005, Chilectra viene desarrollando un Plan de Eficiencia Energética que se actualiza cada año con el objetivo de promover y fortalecer este concepto en la comunidad.

Bajo el alero de dicho plan, se han desarrollado múltiples actividades, logrando posicionar a Chilectra como empresa líder de la eficiencia energética entre sus clientes y la comunidad en general.

Se fundamenta sobre tres ejes de acción: educación, difusión y clientes e innovación.

EJE EDUCACIÓN

Chilectra visualiza la educación como el mejor instrumento para establecer, a nivel país, una cultura de eficiencia energética sostenible en el largo plazo. La Fundación Chilectra Activa se ha convertido en el principal nexo entre Chilectra y los estudiantes, mediante la realización de diversos concursos y entrega de material a establecimientos educacionales.

Durante 2008, se realizó el primer Concurso de Tesis Universitarias (que contó con 30 participantes) y la tercera versión del concurso para liceos industriales (que recibió postulaciones de 120 equipos de estudiantes). Igualmente, se realizó la segunda versión del Diplomado de Eficiencia Energética, en colaboración con la Universidad Mayor. Además, se elaboró y distribuyó la guía de Eficiencia Energética (El mundo de la energía) a 1.500 colegios

de la zona de concesión de Chilectra, entre otras actividades.

EJE DIFUSIÓN



Chilectra busca promocionar el buen uso de los distintos recursos energéticos, además de apoyar las iniciativas gubernamentales en la materia.

Durante 2008 realizó una campaña televisiva denominada Chispita te aconseja: seis comerciales, en los que el conocido personaje entregó consejos sobre eficiencia en la utilización de las distintas energías y sobre el cuidado del agua. Se continuó con el envío de consejos al reverso de las boletas de pago que llegan mensualmente a 1,5 millones hogares, y en las distintas revistas (Cavé, Hagamos Contacto, Foco 76, etc) dirigidas a nuestros clientes.

En el sitio web de Chilectra existe un segmento exclusivo dedicado a la eficiencia energética y que ofrece a los visitantes un calculador energético interactivo. Ha sido visitado por más de 72 mil personas desde su creación, a finales de 2006.

Destaca la estrecha colaboración con las autoridades (la Comisión Nacional de Energía y el Programa País de Eficiencia Energética), en particular la activa participación de Chilectra en la campaña de Gobierno de recambio de ampolletas; la empresa distribuyó, en sus oficinas comerciales, de más de 124 mil ampolletas eficientes. Por otro lado, asistió a las mesas de trabajo convocadas por la Comisión Nacional del Medio Ambiente (Conama), con el objeto de dar información a la comunidad respecto de sus beneficios y precauciones en cuanto a su manipulación y disposición final. Durante el primer trimestre de 2009, se realizará el lanzamiento de la campaña a público masivo.

EJE CLIENTES E INNOVACIÓN EC8 - EU6

Chilectra ha puesto a disposición de sus clientes las herramientas que faciliten la práctica de medidas de eficiencia energética. En 2008 destaca la consolidación de Solar Electric, solución para ca-

lentamiento de agua sanitaria y fluidos industriales, que combina energía solar y eléctrica. Se continuó el desarrollo de diversos productos y servicios, tales como Full Electric (principalmente proyectos inmobiliarios que satisfacen todas las necesidades energéticas mediante el uso de electricidad y que a finales de 2008 alcanzó más de 24 mil departamentos), Tarifas Flexibles (diseñadas para incentivar a los clientes a disminuir sus consumos en los horarios de punta), venta de productos eficientes (refrigeradores y ampolletas que cuentan con el etiquetado correspondiente expedido por la autoridad) y asesorías energéticas integrales para los clientes industriales, entre otros. EN7

PROGRAMAS DE REDUCCIÓN CONSUMO EN HORAS DE PUNTA EN6

Los diversos programas de eficiencia energética y control de la demanda en horas de punta han permitido reducciones en consumo que se estiman en las siguientes tablas:

Capacidad estimada (MW) ahorrada por programas de demanda EU10

	2004	2005	2006	2007	2008
Demanda Ahorrada en Horas de Punta	250	268	262	252	129

Energía estimada (MWh) ahorrada por programas de demanda EU11

	2004	2005	2006	2007	2008
Energía Ahorrada en Horas de Punta	34.500	35.600	37.915	38.500	106*

* La disminución respecto a años anteriores, se debe a que se decretaron medidas de racionamiento eléctrico en el país durante las horas de punta.
Fuente: Chilectra S.A.

DESAFÍOS 2009 EFICIENCIA

TARIFAS FLEXIBLES

Desarrollarlas en urbanizaciones, usando medidores con teledatado e implementar una propuesta de reglamentación de flexibilidad tarifaria.

RECONOCIMIENTO

Lograr que los consumidores sigan identificando Chilectra con la eficiencia energética y recursos renovables. Obtener un índice de reconocimiento de un 80%.



Creación de valor y rentabilidad

DMA EC

Chilectra aspira a incrementar el valor de la empresa y a entregar rentabilidad a sus accionistas a través de una gestión eficiente, responsable y que optimice el uso de los recursos disponibles.

Las actividades propias de la administración se realizan de forma leal, transparente y competitiva, teniendo siempre en cuenta los valores que permiten a la empresa sostenerse en el

tiempo, sin caer en la tentación de sacrificar el futuro por una mayor rentabilidad presente.

Los nuevos productos y servicios desarrollados en los últimos años han generado importantes y crecientes ingresos para la compañía, por lo que se convierten en una interesante oportunidad para crear valor y reforzar la marca Chilectra.

CÓMO PLANIFICAMOS NUESTRO CRECIMIENTO

BUEN RESULTADO ECONÓMICO
PESE A REDUCCIÓN DE CONSUMO

ASÍ SE FIJAN LAS TARIFAS



ASÍ PLANIFICAMOS NUESTRO CRECIMIENTO

Ganar nuevos espacios para la electricidad en el mercado energético es el nuevo objetivo estratégico de la compañía.

En 2008, hubo dos importantes cambios en el proceso de planificación estratégica de la compañía. Se comenzó en mayo, lo que permitió contar con más tiempo para desarrollar las distintas fases del proceso. Además, hubo avances significativos tendientes a integrar de mejor manera la planificación general de la empresa y de cada una de sus áreas con las metas individuales de cada trabajador.



Reunión de planificación estratégica de Chilectra

En líneas generales, la planificación estratégica busca conjugar las directrices corporativas con la realidad propia de cada área de la empresa. Los planes se elaboran para los siguientes tres años (en este caso, 2009-2011) e involucran a todos los líderes de la compañía y sus respectivos equipos de trabajo. La definición de los objetivos para cada una de las áreas de la compañía va acompañada de los indicadores de gestión que se tomarán en cuenta para evaluar el grado de avance en su cumplimiento. Luego, el trabajo se traslada a las diversas unidades: los líderes y sus equipos desarrollan, en cada una, los programas y proyectos concretos que posibilitarán el cumplimiento de las metas. De este cumplimiento dependerá parte importante de la remuneración variable de los empleados.

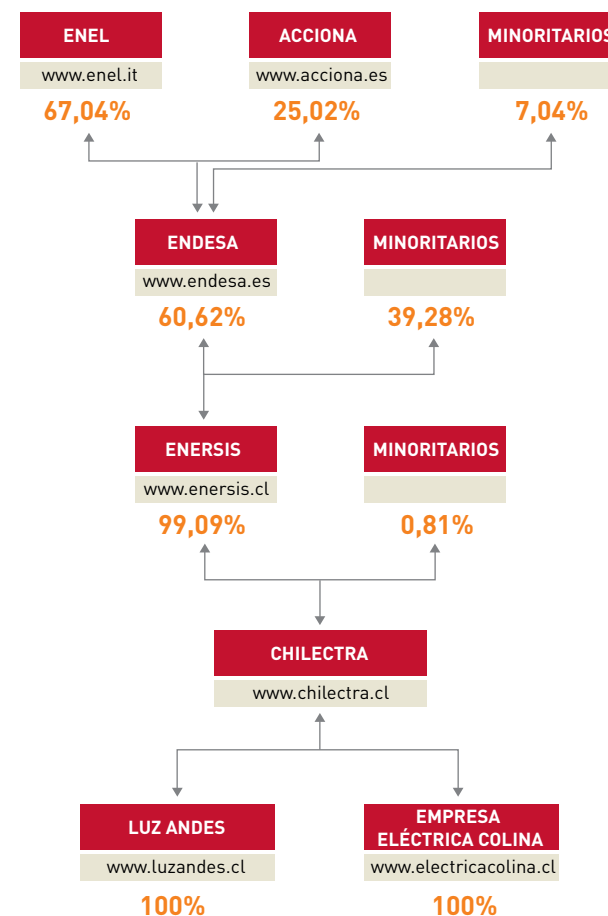
NUEVO OBJETIVO ESTRATÉGICO

En conjunto con el proceso de planificación, se realiza una reflexión estratégica, una revisión de los rendimientos del año anterior y un análisis crítico del mapa estratégico de la compañía. Durante 2008 se decidió incorporar un nuevo objetivo estratégico para Chilectra, a raíz de la coyuntura que llevó a una disminución del consumo eléctrico. Éste consiste en ganar cuotas de mercado para la electricidad a través del desarrollo de fórmulas tecnológicas o tarifarias, mejorando la competitividad frente a otras alternativas. El cumplimiento de este objetivo fomenta un desarrollo sostenible, al reemplazar la utilización de combustibles fósiles por una energía limpia como la electricidad. **i**

PROPIETARIOS DE CHILECTRA 2.6

Chilectra S.A. está constituida por 5.274 accionistas con derecho a voto; poseen un total de 1.150.742.161 de acciones al 31 de

diciembre de 2008. La estructura de propiedad de Chilectra S.A. al cierre del último ejercicio fue la siguiente:



i Información Complementaria

1. Pág. 16: Mapa Estratégico 2008 de Chilectra.

BUEN RESULTADO ECONÓMICO PESE A REDUCCIÓN DEL CONSUMO

Una adecuada gestión, sumada al cada vez más importante aporte de los nuevos negocios, redundó en ingresos por \$1.230.203 millones.

En términos económicos, 2008 fue un año favorable para la compañía. Sus ingresos totales por negocios aumentaron un 40,4% sobre 2007. Esta alza se explica principalmente por:

- Mayores tarifas a consumidores finales, lo que tiene su origen en el aumento sostenido de los costos por compra de energía a generadores.
- Mayor actividad en la venta de productos y servicios distintos al negocio tradicional. Destacan las ventas y financiamiento a clientes residenciales a través del negocio Mundo Activa, la construcción y mantenimiento de empalmes, apoyos, alumbrado público y otras obras eléctricas.
- Mayores ingresos por dividendos recibidos desde filiales.

CAMBIA LA COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS

Los nuevos negocios juegan, en este esquema, un rol cada día mayor. La aspiración de la compañía es que la venta de productos y

i Información Complementaria

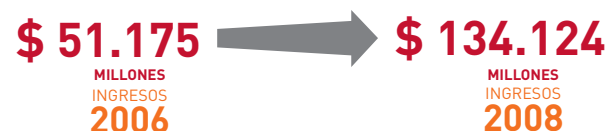
1. Págs. 77 a 81: Innovaciones para Grandes Clientes y Potenciar y Reformular Negocios para el Mercado Residencial

2. Memoria Anual 2008 Chilectra disponible en www.chilectra.cl

servicios, ajenos al negocio tradicional, vaya aumentando respecto al total de los ingresos.

A la fecha, estos nuevos negocios han dado resultados satisfactorios: los \$134.124 millones vendidos en 2008 demuestran que se trata de productos en que los clientes han preferido a Chilectra. En estos otros negocios, el cliente tiene la opción de elegir, a diferencia del suministro eléctrico, que es un monopolio regulado. **i₁**

Nuevos negocios

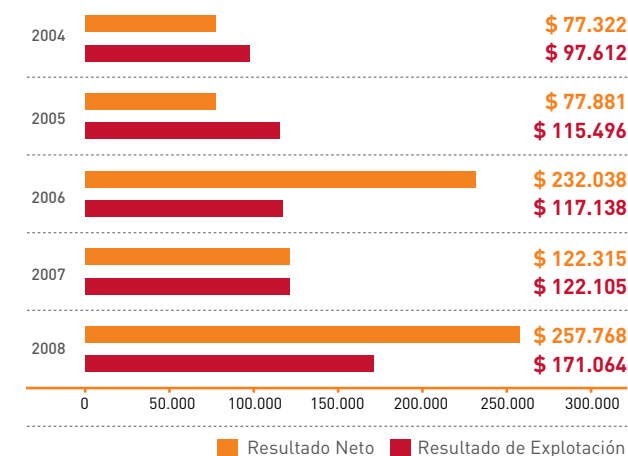


RESULTADOS DEL NEGOCIO

El resultado neto de la compañía al 31 de diciembre de 2008 cerró en \$257.768 millones, mostrando un aumento de más de 110% si se lo compara con 2007. Por otra parte el resultado de explotación de la compañía ha tenido un crecimiento promedio en los últimos cinco años de un 15%, alcanzando durante 2008 un resultado de explotación de \$171.064 millones. **i₂**

Principales magnitudes económicas de Chilectra

* Cifras en millones de pesos



VALOR AGREGADO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2.8 - EC1

La siguiente información muestra, además del origen del valor agregado generado, la distribución del mismo en rentabilidad para los propietarios, beneficio para sus empleados, el Estado, las entidades financieras, la comunidad en general y lo que se retiene para asegurar la continuidad y sostenibilidad de las operaciones de la compañía.

VALOR AGREGADO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2006 AL 2008 (MILLONES DE PESOS)						
	2006	%	2007	%	2008	%
Ventas de Energía	615.610	86,4	742.173	84,7	997.365	81,1
Otros Negocios	51.175	7,2	61.605	7,0	134.124	10,9
Ingresos Financieros	6.773	1,0	10.479	1,2	11.568	0,9
Dividendos y Reducciones / Aumentos Recibidos	15.376	2,2	32.854	3,7	55.385	4,5
Impuesto Valor Agregado	23.360	3,3	29.225	3,3	31.761	2,6
Valor Agregado Generado	712.294	100,0	876.336	100,0	1.230.203	100,0
EMPLEADOS	19.581	2,7	20.815	2,4	24.186	2,0
PAGO PROVEEDORES	561.409	78,8	682.167	77,8	924.559	75,2
Energía	434.475	61,0	554.509	63,3	766.106	62,3
Otros Servicios	126.934	17,8	127.658	14,6	158.453	12,9
ESTADO	23.360	3,3	29.225	3,3	31.761	2,6
Impuesto a la Renta	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Impuesto Valor Agregado	23.360	3,3	29.225	3,3	31.761	2,6
PROPIETARIOS	45.324	6,4	64.576	7,4	55.385	4,5
Enersis	33.239	4,7	64.019	7,3	54.913	4,5
Otros Socios	12.084	1,7	558	0,1	472	0,0
COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE*	1.654	0,2	1.333	0,2	1.026	0,1
RETENIDO EMPRESA	4.383	0,6	4.792	0,5	88.367	7,2
FINANCISTAS	56.436	7,9	73.174	8,3	104.920	8,5
Devolución Capital	30.955	4,3	48.718	5,6	83.592	6,8
Pago Intereses	25.481	3,6	24.456	2,8	21.328	1,7
Valor Agregado Distribuido	712.294	100,0	876.336	100,0	1.230.203	100,0

* Actualizado según FECU
Fuente: Chilectra S.A.

Generación del valor agregado



INGRESOS POR VENTAS DE ENERGÍA

Nuestros ingresos por ventas de energía del ejercicio 2008 ascendieron a \$997.365 millones, creciendo un 34% más que el año anterior. Este mejor resultado se debe principalmente al mayor valor de los precios de nudo de la energía. Sin embargo dada la estrecha situación energética de 2008, las ventas físicas se redujeron en un 3%.

VENTAS DE ENERGÍA (GWH)				
Ventas Físicas	2006	2007	2008	%
Residencial	3.363	3.488	3.300	-5,4
Comercial	3.050	3.318	3.188	-3,9
Industrial	3.158	3.305	3.094	-6,4
Otros	2.807	2.812	2.953	5,0
Total	12.377	12.923	12.535	-3,0

Fuente: Chilectra S.A.

DIVIDENDOS Y REDUCCIONES/AUMENTOS CAPITAL

Durante 2008, Chilectra incrementó un 68% sus ingresos por dividendos y reducciones de capital desde filiales, llegando a \$55.385 millones. **i**

i Información Complementaria
1. Pág.12: Mapa negocios en Latinoamérica

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

El valor agregado generado se distribuye entre los diferentes grupos de interés, siendo los más representativos para 2008 los Empleados, Proveedores, Propietarios, la Comunidad y el Medio Ambiente y los Financistas.



Empleados

Durante 2008, nuestros gastos salariales totales ascendieron a \$24.186 millones, un 16% sobre el año anterior, explicado principalmente por el mayor IPC y mayor plantilla media. Estos gastos corresponden al 2% de los gastos de la compañía.

Dentro de este ítem se incluyen compensaciones por concepto de salarios, bonos varios, gratificaciones, reembolsos médicos, becas escolares, inversiones en capacitación, deportes.

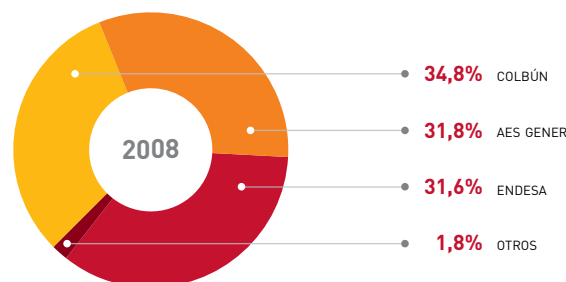
Pago a Proveedores EC6

Este ítem, que representa el 75,2% de los costos incurridos para dar el suministro eléctrico a los clientes de Chilectra, considera el pago de los costos de la energía distribuida y el pago por otros servicios a empresas colaboradoras. Estos costos aumentaron 35% sobre 2006, explicados principalmente por el mayor costo de la energía que paga Chilectra a las empresas de generación.

Proveedores de Energía

Los costos por compra de energía fueron \$766.106 millones y representan el 62,3% de los gastos de la compañía. La cantidad de energía comprada y los principales proveedores de la misma se observan en el siguiente gráfico:

Compras de energía por proveedor 2008



COMPRAS ENERGÍA + PEAJES	2006	2007	2008
GWh	13.088	13.730	13.328

Fuente: Chilectra S.A.



Proveedores de Servicios

Durante 2008 se pagaron a las empresas proveedoras de Chilectra \$158.453 millones, un 24% mayor que en 2007.

Los principales servicios que prestan las empresas colaboradoras son los asociados a la construcción y mantenimiento de empalmes eléctricos, redes y subestaciones eléctricas, control de morosidad y hurto de energía en clientes, lectura, facturación, corte y reconexión de suministro y otros servicios de apoyo.

Estado

Como consecuencia de la fusión entre Chilectra y Elesur llevada a cabo durante 2006, que implicó reconocer en resultados del 2006 un beneficio por impuestos diferidos de \$130.563 millones,



Subestación Santa Marta

la compañía estaría exenta de pago de impuestos hasta aproximadamente 2011.

Por otra parte, las operaciones de Chilectra aportaron \$31.761 millones por concepto de recaudación de Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Propietarios

Durante 2008, Chilectra pagó \$55.385 millones en dividendos. Los dividendos pagados representan el 4,5% del valor distribuido.

Comunidad y Medio Ambiente

Los aportes para la protección del Medio Ambiente y las comunidades vecinas a las operaciones de la empresa alcanzan un total \$1.026 millones en 2008. Esta cifra es menor a lo aportado en 2007, lo que se explica principalmente debido a un menor gasto en los servicios de poda y tala de la vegetación que circunda las líneas aéreas de distribución de energía eléctrica. La inversión social y en medio ambiente representa el 0,1% del gasto total.

Retenido Empresa

El monto retenido en la empresa corresponde al dinero que no se distribuye a ningún grupo de interés, sino que se mantiene en la compañía para darles continuidad a nuestras operaciones. Esto incluye las partidas que prevén la reposición o mantenimiento de la capacidad de distribución de energía a nuestros clientes, de reservas, y de capital o su valor social. De lo anterior, la empresa ha mantenido para 2008 un total de \$88.367 millones, correspondiendo al 7,2% del valor total distribuido.

Financistas

Los pagos realizados a este grupo de interés se realizan en base a una estructura de créditos que la empresa mantiene con Enersis y

en menor medida con otras entidades que entregan financiamiento. Dichos créditos generaron durante 2008 amortizaciones por \$83.592 millones y gastos financieros por \$21.328, y representan el 8,5% de los gastos de la compañía.



ASÍ SE FIJAN LAS TARIFAS

Mecanismo permite a las empresas retener ingresos, por un periodo de tiempo, para hacer inversiones tendientes a satisfacer la demanda futura.

El esquema de tarifas de la distribución eléctrica en Chile, diseñado en 1982, está pensado para un sistema que aún tiene mucho por crecer. Por eso, incluye un sistema que permita a las empresas abordar las inversiones necesarias para satisfacer el crecimiento en la demanda. Así, determina que éstas puedan retener, durante un periodo de cuatro años, los mayores ingresos producidos por las eficiencias que logren. Al cabo de éstos, los beneficios son traspasados a los clientes, mediante la baja de tarifas.

2008 fue el cuarto año de este ciclo, lo que aseguró importantes ingresos para la compañía. Fue justamente la mayor eficiencia en los procesos, alcanzada durante el periodo, la que contribuyó a sortear adecuadamente la caída de los ingresos por la baja del consumo de energía eléctrica. Ahora corresponde ajustar las tarifas y esto convierte a 2009 en un año clave, pues disminuirán los ingresos de Chilectra. Además, al iniciar un nuevo ciclo de cuatro años, deberá optimizar el uso de los recursos para sustentar el crecimiento futuro.

TARIFA ELÉCTRICA AL CLIENTE FINAL

La regulación concibe la tarifa al cliente final como la suma del precio de nudo (establecido en el punto de conexión con el sistema de subtransmisión), cargos por el uso de los sistemas de transmisión y un valor agregado por concepto de uso del sistema de distribución.

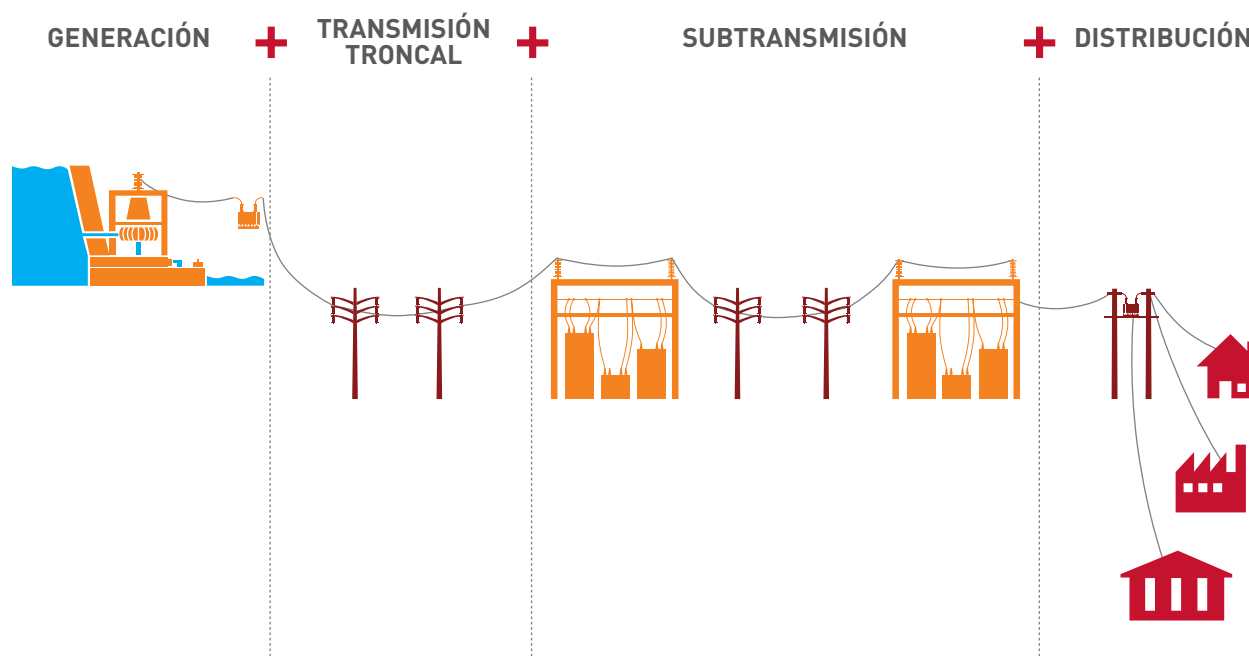
La tarifa considera los costos de todos los segmentos de la cadena eléctrica, los cuales son:

- **Generación:** El Precio Nudo se forma a partir de los costos proyectados de abastecimiento y las pérdidas esperadas en la transmisión troncal. Las subestaciones troncales son los puntos de conexión con la subtransmisión.
- **Transmisión troncal:** Considera la inversión y los costos de operación, mantenimiento y administración de sus instalaciones.
- **Subtransmisión:** Considera las pérdidas medias de subtransmisión, los costos estándares de inversión, mantenimiento, operación y administración asociados a instalaciones eficientes.

- **Distribución:** Refleja los costos eficientes de capital, operación y mantenimiento en los cuales incurre la empresa distribuidora para dar suministro al cliente final.

Actualmente, en la boleta del cliente residencial se cobran estos costos en tres conceptos:

- **Cargo fijo:** Refleja los costos de administración de la empresa distribuidora.
- **Cargo por energía:** Refleja los costos del segmento de generación, subtransmisión y distribución.
- **Cargo único:** Por uso del sistema troncal.





Fiscalización en terreno para combatir el hurto de energía

EL DESAFÍO DE REDUCIR LAS PÉRDIDAS NO TÉCNICAS

EC9

Si bien durante la segunda mitad del año se logró reducir el hurto de energía, las cifras aún están por sobre los niveles históricos.

La crisis económica planteará grandes desafíos en 2009.

Este año la compañía continuó sus programas destinados al control de pérdidas de energía, especialmente de las no técnicas: hurtos y errores en el registro de medidores, entre otras. En este sentido, 2008 fue atípico, pues se comenzó con un nivel alto de pérdidas, en comparación con las cifras históricas, continuando la tendencia al alza de 2007. A mediados de año se produjo un importante cambio en la curva, y las pérdidas descendieron para ubicarse, nuevamente, en los valores con que se dio inicio al año. La pérdida total de energía en el ejercicio 2008 fue, finalmente, de 5,94%.

Los esfuerzos por bajar los niveles de pérdida se sustentan en el compromiso asumido por Chilectra con la eficiencia energética, en el convencimiento de que con las señales adecuadas, se fomenta el uso racional de la energía, evitando al país un mayor gasto en recursos adicionales.

Entre los principales factores que incidieron en la escalada en las pérdidas no técnicas a partir de 2007, se encuentran el aumento en los precios de la energía, la falta de gas y las bajas temperaturas invernales. Si bien los problemas del gas ya están superados y el invierno 2008 no fue tan frío como el anterior, se sumó un nuevo factor: la incipiente crisis económica que, se estima, dificultará el control de pérdidas durante el próximo año.

Las zonas con altos niveles de hurto se ubican a lo largo de toda la región, y coinciden con poblaciones de alto riesgo social en las que Chilectra tiene una menor presencia. En los casos más extremos, como La Legua Emergencia –donde las pérdidas de energía superaban el 70% hasta 2007– se han implementado exitosamente programas integrales de intervención con el fin de disminuirlas. **i₁**

Entre las principales medidas para controlar las pérdidas no técnicas de energía se cuenta la Red con Acometida Concentrada y Medida Electrónica (ACME), sistema antihurto que, en conjunto con otras medidas de acercamiento a la comunidad, han dado muy buenos resultados. Por su parte, el proyecto “Dale valor a tu clave”, dirigido a colaboradores, busca recopilar información sobre situaciones sospechosas en los medidores a través de incentivos para hacer las denuncias.

Entre las novedades de 2008 para reducir las pérdidas se encuentran el Medidor Auditor, que corta la energía al detectar una intervención del medidor, y un dispositivo que permite realizar cortes en redes subterráneas vía ultrasonido. **i₂**

**EU13 EFICIENCIA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSMISIÓN
(PÉRDIDAS TÉCNICAS Y NO TÉCNICAS)**

Tipo de Pérdida	2007	2008
Técnicas	3,71%	3,62%
No técnicas	2,17%	2,32%
Total	5,88%	5,94%

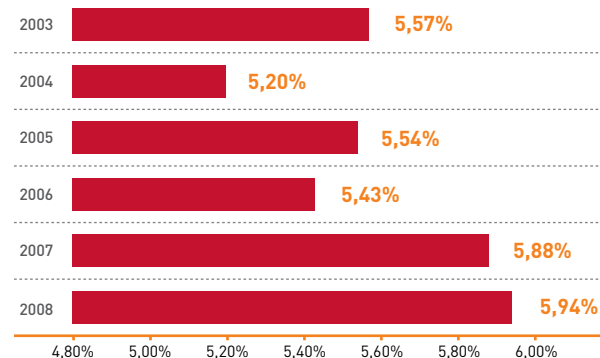
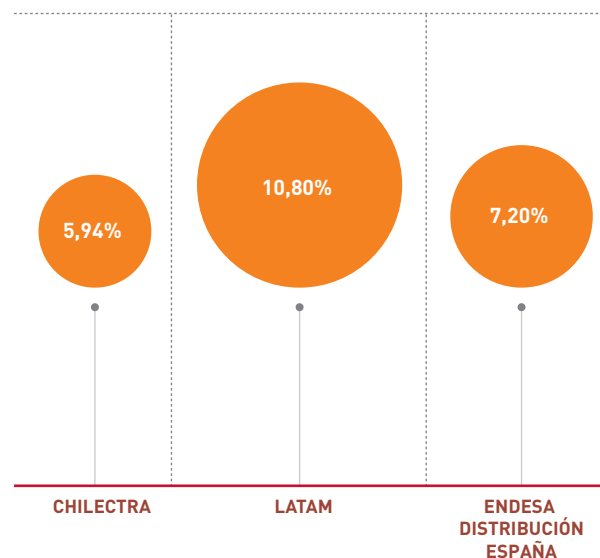
Fuente: Chilectra S.A.

i Información Complementaria

1. Págs. 92 a 93: Trabajo en las poblaciones se quintuplicó.

2. Pág. 43: Cortes por ultrasonido

Pérdidas comparativas de energía



Fuente: Chilectra S.A.

OTRO INDICADOR GRI

EU26 CANTIDAD DE DESCONEXIONES POR NO PAGO, SEGÚN EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA DESCONEXIÓN.

Tiempo	2007		2008	
	Cantidad	%	Cantidad	%
0 a 48 horas	182.901	82,61	228.328	86,84
48 horas –1 semana	25.577	11,55	18.734	7,13
Más de 1 semana	12.918	5,83	15.854	6,03
Total	221.396	100	262.916	100

Fuente: Chilectra S.A.





Valoramos el desarrollo de las personas

DMA LA - DMA HR

Chilectra vela por la salud y la seguridad de sus trabajadores y colaboradores, de tal forma que puedan cumplir sus labores en las mejores condiciones.

Además, fomenta su desarrollo personal y profesional para que sean participantes activos del cumplimiento de los valores, misión y metas de la compañía. Esto, teniendo siempre en cuenta principios de igualdad de oportunidades y de no discriminación.

Este enfoque nace de la convicción de que los empleados felices y realizados generan un mejor clima laboral y, en definitiva, una mayor productividad y rentabilidad del negocio, lo que termina beneficiando a todos los miembros de la empresa.

La política de puertas abiertas que se mantiene con las organizaciones sindicales da cuenta de la importancia que tiene el diálogo como la mejor herramienta de resolución de conflictos.

Respecto de las empresas colaboradoras, Chilectra tiene una permanente preocupación por la formación y la mejoría de las

condiciones laborales de esos trabajadores. Otorga gran valor a quienes, si bien no pertenecen formalmente a la compañía, muchas veces son su cara más visible.

A través de su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la empresa ha puesto en práctica mecanismos de control para el efectivo cumplimiento de los cuatro principios relativos a los derechos de los trabajadores.

LA SEGURIDAD YA ES UNA CULTURA

HABLAN LOS DIRIGENTES SINDICALES

MÁS Y MEJORES BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES

NUEVA RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES

LA SEGURIDAD YA ES UNA CULTURA

LA8

En sólo dos años, la accidentabilidad de los contratos más riesgosos ha caído a la mitad.

Los avances pasan por tomar conciencia de la importancia de la prevención de accidentes y por involucrar a los distintos estamentos de la compañía en los temas relativos a la seguridad.

El riesgo propio de las actividades vinculadas con la distribución eléctrica, sumado al importante papel que cumple Chilectra como empresa de servicios en Santiago, hace de la seguridad de sus trabajadores, colaboradores y clientes un tema fundamental.

En 2006, la compañía planificó las acciones de los siguientes cinco años, con el objetivo de posicionarse como un referente a nivel nacional en temas de seguridad y salud laboral. Casi a la mitad del camino ya se pueden ver importantes avances en materia y la certificación OHSAS 18.001 alcanzada en 2007 demuestra el compromiso de la organización con la salud y la protección de la vida de sus empleados.

Parte importante de estos logros se han alcanzado gracias al involucramiento de todos los estamentos de la empresa, desde las gerencias hasta los mismos trabajadores. Ha habido importantes avances culturales, pues para obtener los resultados deseados es necesario alinear tanto los recursos humanos como materiales, especialmente a través de la capacitación de las personas en temas de seguridad en el trabajo. Prevencionistas de riesgos, auditores integrados y miembros del Subcomité de Seguridad y de Calidad son actores relevantes de este proceso.

ACCIDENTABILIDAD SIGUE CAYENDO

LA7



Los resultados más claros de esta política de prevención de riesgos se ve en la importante reducción de los índices de accidentabilidad en los últimos dos años:

En los contratos más críticos este índice era del

10,23% en 2006.

Esta cifra se vio reducida a un

6,43% en 2007 y a un

4,76% en 2008.

La accidentabilidad (número de accidentes/trabajadores promedio) ha caído a la mitad en las empresas con mayor exposición al riesgo en sólo dos años.

Al interior de la compañía, se cerró

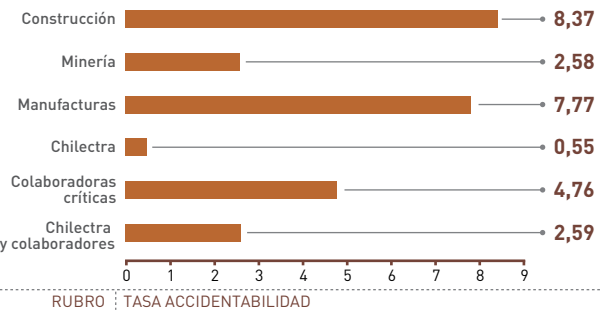
2008 con un **0,55%,**

un valor más bajo respecto de

2007 que fue de **0,98%.**

La accidentabilidad total de Chilectra, considerando tanto a los trabajadores propios como a los de las empresas colaboradoras, fue de un **2,59%.**

Índice de accidentabilidad comparativa 2008



Fuente: Chilectra S.A.

SE ELEVA ÍNDICE DE GRAVEDAD

Si bien se cumplieron las metas en cuanto a la accidentabilidad entre las empresas colaboradoras críticas, en términos de la gravedad de los accidentes las cifras no son tan buenas.

Dos trabajadores de líneas energizadas sufrieron severos accidentes, que terminaron con uno de ellos con considerables quemaduras, y con el otro amputado de una mano.

A ambos se les entregó toda la ayuda correspondiente en estos casos y, por cierto, lo ocurrido generó importantes aprendizajes al interior de la compañía con miras a evitar, en el futuro, situaciones tan graves como éstas.

Estos dos episodios elevaron el índice de gravedad a 404, que superó levemente la meta para el año, que era de 390.

Pese a estos incidentes, Chilectra no lamentó ningún accidente fatal, logro alcanzado por segundo año consecutivo. Los accidentes eléctricos, los más graves, no son los más frecuentes entre los colaboradores: golpes, caídas, inadecuados levantamientos de peso e incluso mordeduras de perros han sido, históricamente, los principales causantes de lesiones en los trabajadores.

LA7 ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD EN PERSONAL PROPIO CHILECTRA

Año	Acci- dentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia*	Ind. Gravedad**
2005	8	46	1.566.856	0	5,1	29,4
2006	6	22	1.609.315	0	3,7	13,7
2007	7	281*	1.614.884	0	4,3	174 ***
2008	4	101	1.635.694	0	2,45	62

* Índice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000

** Índice de Gravedad: Días/HH*1.000.000

*** Valor sujeto a validación por diagnóstico erróneo del accidentado.

Fuente: Chilectra S.A.

ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD EN PERSONAL DE EMPRESAS COLABORADORAS						
Año	Accidentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia*	Ind. Gravedad **
2006	233	3.241	8.506.300	2	27,4	1.792
2007	146	2.527	9.321.970	0	15,7	271
2008	107	2.149	8.102.740	0	13,2	265

* Índice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000

** Índice de Gravedad: Días/HH*1.000.000

Fuente: Chilectra S.A.

INDICADORES ESTADÍSTICOS EN CONTRATOS CRÍTICOS DE EMPRESAS COLABORADORAS							
Año	Accidentes	Días Perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia*	Ind. Gravedad**	Ind. Accidentab.***
2006	224	3.197	5.101.776	2	43,9	2.979	10,23
2007	138	2.422	5.105.243	0	27,0	474	6,43
2008	110	2.202	5.452.411	0	20,17	404	4,76

* Índice de Frecuencia: Accidentes/HH*1.000.000

** Índice de Gravedad: Días/HH*1.000.000

*** Índice de Accidentabilidad: Accidentes/Prom. Trabajadores*100

Fuente: Chilectra S.A.

SEGURIDAD DURANTE TODO EL AÑO

Hasta 2007, octubre era el “Mes de la Seguridad” al interior de la compañía. En él se desarrollaban actividades especiales vinculadas. En 2008 se redefinió este concepto y se concluyó que el tema de la seguridad no tiene límites temporales. Las campañas de seguridad se ampliaron a los 12 meses del año y a todas las áreas de la empresa.

COMITÉS PARITARIOS LA6

Chilectra cuenta con siete Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), integrados por representantes del total de los trabajadores y de la empresa. Durante 2008 tuvieron una destacada

participación en el proceso de revisión del funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional realizado por la consultora Bureau Veritas bajo la norma OHSAS 18.001. Asimismo, se realizaron actividades conjuntas destinadas a fortalecer el trabajo en equipo y el entendimiento del rol que les asigna la Ley (D.S. N° 54) y con gran éxito se realizaron distintas mejoras del ámbito de la Seguridad y Salud Ocupacional en los diferentes centros en los cuales los CPHS tienen representación.

DESAFÍOS 2009

SEGURIDAD

Mantener cero accidentes mortales.

Reducir los índices del personal de empresas colaboradoras en contratos críticos a:

- Accidentabilidad: 4,5%
- Frecuencia: 18,92
- Gravedad: 351

No superar los siguientes límites en los índices del personal propio:

- Accidentabilidad: 1%
- Frecuencia: 4,33
- Gravedad: 22

LA VOZ DE LOS DIRIGENTES SINDICALES

El convenio colectivo de este año dejó satisfechos a casi todos, y se valora la política de puertas abiertas que permite a los trabajadores presentar sus requerimientos a la empresa. ¿La gran preocupación? La estabilidad laboral.

En 1937 se fundó el sindicato único de trabajadores de la entonces Compañía Chilena de Electricidad. Más de siete décadas han pasado, y hoy son cinco las organizaciones sindicales que reúnen a alrededor de un 70% de los funcionarios de Chilectra. A juicio de sus dirigentes, 2008 fue un año lleno de hitos, a raíz del proceso de negociación colectiva y de una serie de mesas de diálogo, instauradas para tratar distintos temas laborales y que, por primera vez, reunieron a todos los sindicatos con la empresa.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2008

Para la mayoría de los dirigentes, los acuerdos obtenidos en el convenio colectivo fueron positivos. "Creo que la negociación fue satisfactoria. Es un convenio que suma", señala Jorge Gómez, representando al sindicato 1. Por su parte, Atilio González, quien encabeza el sindicato 5, agrega que "fueron pocas las diferencias que tuvimos con la empresa, e incluso logramos puntos que nunca pensamos que íbamos a lograr".

Quien no se muestra muy conforme con los resultados del proceso es Carlos Pizarro, presidente del sindicato de profesionales, pues, a su juicio, no se cumplieron las expectativas que tenían.



Dirigentes sindicales con ejecutivos de la compañía

Lo bueno...

Entre los aspectos que más destacan, está el que se haya adelantado el proceso en un par de meses, lo que, según Orlando Urbina, presidente del sindicato 6, permitió que las conversaciones se desarrollaran de un modo más distendido.

En términos de los acuerdos logrados, la directiva del sindicato 2 señala que uno de los aspectos más llamativos es la posibilidad de que la empresa otorgue un préstamo a sus trabajadores por 170 UF para financiar los estudios superiores de sus hijos. "Encontramos extraordinaria la voluntad que tuvo la compañía, porque escuchó nuestra inquietud, y además se hizo extensiva a todas las organizaciones". Pero hay un punto pendiente: la forma de devo-

lución, los dirigentes apuestan a que las 60 cuotas del préstamo sean fijadas en pesos. Este tema, dicen, aún está en discusión.

Para Carlos Pizarro, uno de los mayores logros para los profesionales sindicalizados tiene que ver con la consideración del total de haberes, en lugar del sueldo contractual, al momento de calcular los bonos de cumplimiento de metas. Así, igualan las condiciones entre los profesionales acogidos al convenio colectivo y aquellos que no lo están; el otro es el reajuste automático de sueldos cuando el IPC supere el 1,75% por semestre. Atilio González destaca que algunos beneficios, como la locomoción, hayan sido llevados a UF para que los trabajadores no pierdan poder adquisitivo.

... Y lo no tan bueno

En algunos puntos los sindicatos no vieron satisfechas sus peticiones. La directiva del sindicato 2 estima que quedó pendiente la homologación de los bonos de desempeño para que se calculen sobre la base del total de haberes a todos los trabajadores y no sólo para los profesionales como hoy ocurre. Jorge Gómez, del sindicato 1, critica además que no se haya mantenido las condiciones del bono de energía: "En 2004 nos dieron un monto de \$39.000, equivalentes a una cantidad de kWh. Ese monto se ha ido reajustando según IPC, pero el precio del kWh aumentó por sobre el IPC y para conservar la misma energía del 2004, hoy el bono tendría que ser de aproximadamente \$87.000, pero no se llegó a un acuerdo". Carlos Pizarro, quien representa al sindicato de profesionales, agrega que una de las aspiraciones que más les duele no haber logrado es la incorporación para sus asociados de beneficios que sí poseen las demás organizaciones, como son los aguinaldos de Navidad y Fiestas Patrias y los bonos de vacaciones, movilización y colación. "Este convenio es por cuatro años, y no tenerlos significa bastante dinero", advierte. Según la directiva del sindicato 2 la negociación colectiva no fue tan positiva, esto debido a que "nos hubiera gustado tener una mayor reajustabilidad real sobre el IPC".

NUEVAS INSTANCIAS DE DIÁLOGO

Otro hito de 2008 fueron las reuniones de trabajo que se realizaron entre la empresa y los sindicatos, tanto en Viña del Mar como en Santiago, una vez firmados los convenios colectivos. Éstas fueron valoradas por los representantes de los trabajadores, aunque lamentan que no se hayan podido mantener en el tiempo.

En ellas se tocaron temas laborales y de beneficios, como el análisis de posibles jubilaciones anticipadas o el descuento de las colaciones por licencia médica y feriado legal. Se definió una serie de compromisos, un calendario de trabajo, y se continuó

conversando en Santiago. "Volvimos con mucha ilusión de Viña, pero luego quedó la sensación amarga de que los compromisos no se iban a cumplir", explica la directiva del sindicato 2. Orlando Urbina cree que "faltó una nueva mesa de diálogo". Para Atilio González, "no se logró cumplir con las reuniones periódicas que se habían acordado". El sindicato de profesionales optó por no participar del encuentro en Viña del Mar, debido a su disconformidad con la forma en que se había llevado a cabo el proceso de convenio colectivo, y con los resultados obtenidos. Sí se sumó al trabajo en Santiago, del que critican la tardía respuesta de la empresa a una serie de requerimientos de los sindicatos.

LAS PREOCUPACIONES: MAYOR ESTABILIDAD LABORAL

A nivel laboral, la incertidumbre se manifiesta en el temor a perder el empleo que, a juicio de los dirigentes, se da en todos los niveles de la empresa. "Vivimos estresados, no nos podemos proyectar con nuestra familia porque no tenemos una estabilidad", explica Orlando Urbina. "¿Qué mejor incentivo para un trabajador que la estabilidad? ¿No va a tener acaso mayor compromiso, mayor cariño por la empresa?", se cuestiona el sindicato 2. "No pedimos una estabilidad a todo evento", puntualiza Jorge Gómez, del sindicato 1, "sino una estabilidad razonable, en la que los despidos tengan una justificación clara. Tampoco estamos de acuerdo en que se despidan por edad o a aquellos que la administración denomina eufemísticamente como "jubilables" porque en la práctica sólo unos pocos logran jubilar. Carlos Pizarro, del sindicato de profesionales, agrega que, al parecer, la trayectoria y la experiencia no son reconocidas por la compañía, y afirma que "sobre los 50 años no se puede trabajar tranquilo".

Para Atilio González, uno de los grandes desafíos para la compañía es "darles tranquilidad a sus funcionarios, para que éstos puedan adquirir compromisos sin temor".

Los sindicatos aspiran a ser informados con anterioridad a una

desvinculación por parte de la empresa, con el fin de evaluar la situación y, en definitiva, ser parte del proceso.

Según Orlando Urbina, "todavía existen algunos trabajadores que realizan una misma función y reciben diferente remuneración y otros a los que no se les informa anualmente el resultado de sus análisis salariales".

PREPARARSE PARA GRANDES CAMBIOS

Otra de las preocupaciones de los dirigentes son los eventuales cambios estructurales en la compañía, tanto a nivel de controladores como en el área de Recursos Humanos.

Si bien valoran el profesionalismo y la actitud adoptada por el gerente interino de mantener una política de puertas abiertas respecto de los sindicatos, cuestionan el hecho de que por un largo periodo no se haya designado a un gerente de Recursos Humanos propiamente tal. Para Jorge Gómez, esta señal no es coherente con el valor que la empresa dice otorgarles a los Recursos Humanos, pues, de partida, el gerente interino no tiene dedicación exclusiva. La creación de la Gerencia de Recursos Humanos Chile y la llegada de un nuevo gerente de RRHH en propiedad a Chilectra son cambios importantes que se materializarán en 2009.

ORGANIZACIONES SINDICALES DE CHILECTRA

Sindicato de Trabajadores N°1

Directiva: Jorge Gómez R., Moisés Cancino R., José Salinas M.

Sindicato de Trabajadores N°2

Directiva: Aquiles Basaez L., Sergio Freire M., Marco Gárate L.

Sindicato de Trabajadores N°5

Directiva: Atilio González G., Manuel Reyes C.

Sindicato de Trabajadores N°6

Directiva: Orlando Urbina G., Margarita González E., Jorge Lira P.

Sindicato de Profesionales

Directiva: Carlos Pizarro L., Patricio Galdames G., Ricardo Toloza F.



MÁS Y MEJORES BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES LA3

El proceso de negociación colectiva culminó con éxito varios meses antes de lo esperado.

Nuevos planes de salud y seguros complementarios entraron en vigencia en octubre.

Importantes acuerdos y avances en materia de beneficios sociales para los funcionarios de Chilectra se registraron en 2008. El ciento por ciento de los empleados no directivos renegociaron sus contratos en términos muy provechosos, y el programa Lazos siguió desarrollando sus tradicionales y aplaudidas actividades en materia cultural, deportiva, recreativa y de orientación familiar.

La compañía cuenta, a diciembre de 2008, con una nómina de 700 trabajadores, afectos a contrato de trabajo indefinido. Entre los empleados figuran ejecutivos, profesionales, técnicos y administrativos. Durante 2008 ingresaron a la empresa 53 trabajadores y se retiraron 64. LA1

POLÍTICA PARA MANTENER TALENTOS EU15

En 2008, entendiendo el desafío de mejorar la gestión del conocimiento de la compañía en las áreas claves del negocio, se realizó un mapeo de las competencias técnicas y de las brechas de conocimiento que existían en la Gerencia Gestión Redes. Con ello, fue posible establecer mallas curriculares para aquellos cargos altamente especializados y críticos para la operación del negocio que no cuentan con una oferta formativa en el mercado. En este sentido, Chilectra, durante este año dio un paso importante al establecer rutas de aprendizaje para este segmento de la compañía,

minimizando los riesgos de pérdida de conocimientos críticos y posibilitando la generación de una oferta formativa ad hoc a las necesidades de este grupo de expertos.

SE ADELANTÓ LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Originalmente, este proceso debía comenzar el 15 de octubre para terminar, a más tardar, el 31 de diciembre. Sin embargo, y debido a las buenas relaciones de la organización con sus cinco sindicatos, se decidió adelantar las negociaciones al primer semestre. Así, ya en julio estaba finalizado el proceso, que beneficiará a alrededor de 500 trabajadores a contar del 1 de enero de 2009, y cuya vigencia se extenderá por cuatro años. Todas las partes se declararon conformes con los acuerdos alcanzados.

MEJORAS CONTRACTUALES PARA TODOS

Una vez terminado el proceso de negociación colectiva, y considerando que los cinco sindicatos representan a alrededor de 500 de los 700 empleados de Chilectra, la compañía ofreció mejoras en las condiciones contractuales del resto de los funcionarios, descontados los cuerpos directivos. Se mejoraron los bonos de productividad, se asiló a algún sindicato a alrededor de 100 profesionales sin jefatura y se brindaron condiciones especiales a cerca de 80 trabajadores más. Así se logró modificar los contratos de todos los funcionarios de la compañía durante 2008.

CERTIFICANDO LA IGUALDAD DE GÉNERO

Disminuir la brecha salarial entre hombres y mujeres es una de las políticas que Chilectra aplica desde 2006 en pos de la equidad en su personal. Es un proceso que se va consolidando a través del tiempo: en las nuevas contrataciones se aplica no sólo la igualdad de remuneraciones, sino, además, se busca aumentar la dotación femenina en la empresa.

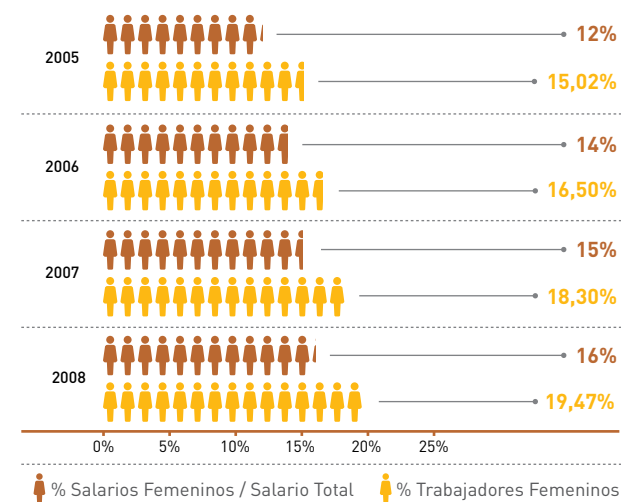
Durante 2008 se dio inicio a la implementación del Sello Iguala que, en marzo de 2010, debería certificar a Chilectra como una compañía que respeta y promueve la igualdad de géneros. El Servicio Nacional de la Mujer, Sernam, guía a las empresas para que

2.8 - LA2 - LA13 Plantilla de trabajadores por género



Fuente: Chilectra S.A.

LA14 Porcentaje de salarios femeninos



Fuente: Chilectra S.A.

adopten pautas, procedimientos y políticas al respecto. Esto incluye condiciones de reclutamiento, capacitación, salarios e, incluso el lenguaje oficial que se emplea en los documentos de la compañía. Cabe destacar que en materia de remuneraciones, desde hace años, existe igualdad entre hombres y mujeres para un mismo cargo. Ya se realizó la etapa de diagnóstico de la organización, cuyos resultados han sido comunicados a los sindicatos de la empresa, y durante todo 2009 se trabajará para crear las condiciones que permitan a la compañía obtener este sello.

TRIPLICAMOS EL SALARIO MÍNIMO

Otro gran logro de la compañía dice relación con los sueldos que paga: cada año se hace un esfuerzo por agrandar la distancia entre el salario mínimo y el que recibe una persona que recién ingresa a Chilectra. La convicción de que contar con los mejores trabajadores es una garantía de éxito nos ha llevado a ofrecer, en la actualidad, más de tres veces la cifra exigida por la ley al personal que entra a trabajar con nosotros.

ECS TABLA COMPARATIVA SALARIO INICIAL EMPRESA V/S SALARIO MÍNIMO			
Año	Salario Mínimo	Salario Inicial Empresa	Relación
2006	135.000	348.128	2,58
2007	144.000	402.749	2,80
2008	159.000	494.981	3,11

Fuente: Chilectra S.A.

ANTEPROYECTO DE LEY PARA AMPLIAR BENEFICIOS

Chilectra organizó un seminario en Viña del Mar con los dirigentes de los cinco sindicatos, con el fin de analizar distintos temas que pudieron haber quedado pendientes tras la negociación colectiva.

En esta instancia se conversaron y discutieron variadas materias, y se creó una pauta de trabajo con compromisos y plazos concretos. Uno de los mayores acuerdos dice relación con el endeudamiento de los trabajadores con la compañía. El convenio colectivo incluye la posibilidad de que los empleados soliciten préstamos a Chilectra para financiar estudios universitarios (en UF, sin intereses, en 60 cuotas y con un año de gracia), pero la legislación establece que el máximo descuento que una empresa puede hacerle a un trabajador por concepto de deudas con ella es del 15%. La norma limita la entrega de instrumentos beneficiosos para los trabajadores como éste. Al respecto se preparó una propuesta de anteproyecto de ley, que fue entregado por representantes de la empresa y de los cinco sindicatos al ministro del Trabajo para su consideración.

MAYORES COBERTURAS EN SALUD LA9

Este año se negociaron los planes de salud y seguros complementarios de todos los trabajadores del grupo Enersis, incluidos los de Chilectra. El interés último de la compañía es que sus funcionarios estén cubiertos con un buen plan de salud y que tengan el mejor seguro posible, de tal manera que si sufren alguna contingencia tengan que preocuparse sólo de recuperarse adecuadamente. Entre las principales novedades —en vigencia desde el 1° de octubre—, se eliminó el trámite del reembolso: si las personas acuden a los lugares acogidos a convenio, solamente tendrán que pagar la

GASTOS EN LOS PLANES DE SALUD PARA TRABAJADORES DE CHILECTRA (en miles de pesos)				
Año	Seguro Complementario de Salud	Seguro Catastrófico	Atención Dental	Total
2006	284.017	51.582	20.367	355.966
2007	266.183	54.359	18.220	338.762
2008	300.508	61.148	20.068	381.724

Fuente: Chilectra S.A.

diferencia una vez descontados los aportes de la Isapre y el seguro. Tendrán, además, coberturas mayores que las existentes.

ÉXITO DEL PROGRAMA LAZOS

Esta iniciativa, que diseña en conjunto con los trabajadores beneficios y actividades que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias, tuvo un exitoso 2008. La Feria Vocacional para hijos de trabajadores del grupo Enersis se centró en la orientación vocacional más que en la promoción de centros de estudios. Alrededor de cien jóvenes participaron de este evento. La tercera Feria de la Salud fue otro hito, en la que se realizaron charlas de orientación y se entregó información a los trabajadores sobre sus planes de salud.

Otras actividades del programa fueron la entrega de premios de Excelencia Académica para trabajadores y sus hijos, campamentos de verano e invierno, la Fiesta de la Chilenidad, el Día de la Secretaria, la Fiesta de Navidad y la Cena de Fin de Año. Se continuó con las ya reconocidas actividades culturales, recreativas y deportivas. Los resultados de este programa están a la vista: en las Olimpiadas del grupo Enersis, desarrolladas entre octubre y noviembre, Chilectra obtuvo el primer lugar.

HORARIOS RAZONABLES

A las unidades que tienen más horas de sobretiempo se les permitió contratar a más personas para reducir la carga horaria de los trabajadores. Además, a partir de cierta hora, se está apagando el sistema de aire acondicionado, como una forma de presionar a los funcionarios para que se retiren a sus hogares.

COBERTURA EN PLANES DE PENSIÓN EC3

A contar de los 58 años en el caso de los hombres y 53 años en el caso de las mujeres, pueden acceder voluntariamente a un Programa de Incentivo de Jubilación anticipada: la empresa aporta a la cuenta del trabajador en la Administradora de Fondo de Pensiones una parte de los fondos requeridos para cumplir el requisito legal de jubilación anticipada. Por otra parte, los trabajadores con Contrato Individual perciben un bono flexible mensual cuyo destino es definido por el trabajador dentro de varias alternativas, entre las cuales destaca el Ahorro Previsional Voluntario (APV), cuyo monto es destinado por la empresa, según mandato expreso de los trabajadores, a sus Fondos de Pensiones. Del universo de trabajadores que perciben este Bono, el 70% lo destina al APV.

CAPACITACIÓN TRABAJADORES LA10 - LA11

Así como ofrecemos salarios que triplican el mínimo a los trabajadores que ingresan a la empresa, desde ese momento en adelante nos preocupamos de capacitarlos. Nuestros programas de educación continua tiene como finalidad no sólo que el desempeño sea cada vez mejor dentro de la empresa, sino también que todos nuestros trabajadores vayan aumentando su empleabilidad y su desarrollo profesional.

A partir de este trabajo se estableció un itinerario formativo que se cristalizó en cuatro grandes líneas de acción:

- **Plan Transversal de Capacitación:** Diseñado en base a necesidades formativas comunes a nivel de la compañía (por ejemplo Programa de Evaluación de Proyectos y el de Habilidades de Comunicación).
- **Oferta Abierta:** Desarrollo de actividades de formación que apoyan el mejoramiento del desempeño, el desarrollo personal y el interés general de los trabajadores. Ejemplos: Eric Goles (Premio Nacional de Ciencias) con la exposición de "Ciencia, Innovación y Tecnología"; Edmundo Hermosi-

lla (ex ministro de Estado) con "Escenario económico chileno y mundial", entre otros.

- **Programas Emblemáticos:** Planes de formación de alto impacto por su extensión, número de personas y recursos comprometidos. Alineados a las necesidades formativas de diversos segmentos (Programa de Desarrollo para Asistentes Ejecutivas para Secretarías, Programa de Nivelación y Perfeccionamiento para los Ejecutivos de Negocios).
- **Programas de Formación Específicos:** Actividades orientadas a la resolución de requerimientos puntuales de las áreas, tales como problemas, proyectos o desafíos que enfrentan (cursos de Calidad de Suministros, Formación Auditores Sistemas de Gestión Integrados).

Además, por tercer año consecutivo, se otorgaron becas de estudio a los trabajadores, siendo ya 34 los que cuentan con este beneficio, cuyo aporte va desde el 60% a 75% de financiamiento de la carrera seleccionada. Estas becas tienen por objetivo apoyar a los trabajadores en la realización de estudios de perfeccionamiento, o consecución de una carrera técnico-profesional.

PROMEDIO HORAS CAPACITADAS POR TRABAJADOR				
Año	Ejecutivos	Profesionales	Técnicos	Administrativos
2006	143,0	54,0	22,0	9,0
2007	36,0	75,0	58,0	11,0
2008	14,3	48,3	44,2	51,2

Fuente: Chiletra S.A.

TASA DE CAPACITACIÓN			
Año	Total hrs capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (Hrs Cap/HH)
2006	27.707	1.609.315	1,7%
2007	38.248	1.614.884	2,4%
2008	32.755	1.635.693	2,0%

Fuente: Chiletra S.A.

LA IMPORTANCIA DE LA PREVENCIÓN

La política de salud ocupacional de Chilectra incluye una serie de programas que apuntan a la prevención, tanto de enfermedades como de accidentes. Entre los aspectos destacados de esta política está el programa de acondicionamiento físico y el de orientación nutricional especialmente diseñado para los grupos de riesgo al interior de la compañía; el plan de gimnasia laboral, que busca que los empleados hagan ejercicio en su trabajo dos veces al día; la realización periódica de exámenes preventivos; y la organización de charlas educativas sobre enfermedades.

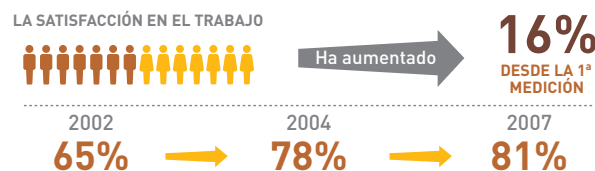
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO LA12

Un trabajador que es evaluado en su desempeño sabe perfectamente cuál es su rol dentro de la estrategia de la empresa, qué se espera de él y de su equipo y cómo se considera que se está desempeñando. La empresa evalúa el desempeño del ciento por ciento de sus trabajadores, midiendo el cumplimiento de resultados y valorando su actuación. Es una instancia que también facilita la comunicación entre los jefes y sus equipos.

CONSTRUYENDO UN MEJOR CLIMA LABORAL

Todos los años se realizan estudios de condiciones organizacionales al interior de cada área de la empresa. A partir de estos resultados, las respectivas subgerencias elaboran planes de acción que han permitido ir mejorando estos índices. Además, en diciembre de 2007, se aplicó a nivel corporativo una encuesta de clima organizacional, realizada por la consultora Towers Perrin/ISR, con el fin de conocer la percepción y grado de satisfacción de los empleados respecto de distintas dimensiones de la empresa. Sobre la base de este estudio y sus resultados, cuya participación de los trabajadores fue de 81%, se elaboró un plan de mejoramiento del clima laboral, que debería aplicarse desde el próximo año. Algunas de

las áreas donde se detectaron posibilidades de perfeccionamiento son las de trato justo, compensaciones, eficiencia, desarrollo y relaciones internas.



Resultados encuesta clima laboral

Categorías	Chilectra	Norma País
Satisfacción en el trabajo y Motivación	81	69
Organización	77	76
Mi Jefe	77	73
Relaciones Internas	74	81
Comunicación	74	75
Desarrollo profesional	63	62
Compensación y Beneficios	54	47
Orientación al Cliente	67	61
Seguridad e Higiene Ocupacional	85	70
Trato justo	64	65
Innovación	83	76
Media	73	69

Fuente: Encuesta Towers Perrin/ISR

APOYO ANTE DUDAS LEGALES

En 2008 se habilitó en la intranet de la compañía la aplicación Fiscalía a sus Órdenes. En esta sección se puede acceder a un servicio gratuito brindado por la Fiscalía de Chilectra, en la que se responde a todo tipo de consultas de carácter legal y laboral a quien lo requiera. Desde su creación a fines de 2006, este servicio ha atendido 53 consultas.



Trabajadores de Chilectra celebrando el triunfo en las Olimpiadas 2008

DESAFÍOS 2009

BENEFICIOS

CERTIFICACIONES

En el tema de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, realizar modificaciones en distintos niveles de la organización tendientes a terminar 2009 en condiciones de recibir el Sello Iguala.

ALCOHOL Y DROGAS



Desarrollar e instaurar la política de prevención de alcohol y drogas. Dada la enorme carga de trabajo, fue un desafío 2007 que no pudo ser aplicado durante el año y fue incluido en el mapa estratégico de Recursos Humanos para 2009.

TRABAJO Y FAMILIA



También se retrasó la elaboración de una política más clara de conciliación del trabajo con la vida familiar. El nuevo proyecto, que debería estar definido y establecido en abril de 2009, contará con la participación activa del Sernam. En la actualidad existe una política de conciliación del tiempo dedicado al trabajo y el destinado a la familia que proviene de Endesa de España, por lo que los esfuerzos están puestos en adecuarla a las necesidades propias de Chilectra.

PROYECTO ENLACE:

HACIA UNA NUEVA RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

En diciembre de 2008 entró en operación el primer contrato bajo modalidad Enlace.

La capacitación permanente y el cumplimiento de las obligaciones laborales con los trabajadores de las empresas contratistas son políticas claves en la compañía.

Una cantidad importante de las labores realizadas por Chilectra son efectuadas por empresas externas. Éstas son, muchas veces, la cara visible de la compañía frente a los clientes. Ya en la terminología se aprecia la valoración que se les da a estas organizaciones, que más que contratistas siempre han sido conocidas como empresas colaboradoras. 2008 marcó el inicio de una nueva etapa en esta relación que, de la mano del emblemático proyecto Enlace, permitirá mejorar la calidad de los servicios prestados, así como las condiciones laborales de los 3.695 trabajadores de compañías colaboradoras de Chilectra. **EU16**

Por esto, periódicamente se realizan revisiones del cumplimiento de las obligaciones contractuales con estos trabajadores, y se generan programas para entregarles cada vez mayor y mejor capacitación.

PROYECTO ENLACE YA ES UNA REALIDAD **EC6**



A fines de año se licitó el primer contrato de lectura y reparto bajo la metodología Enlace. La idea general de este proyecto es contar con contratistas, que sean ca-

paces de cumplir y garantizar todas sus obligaciones, tanto hacia Chilectra como hacia sus propios trabajadores. Esto es necesario, en primer lugar, por la importancia que tienen las empresas colaboradoras desde el punto de vista de lo que representan para la compañía: alrededor del 75% de la mano de obra necesaria para el funcionamiento de Chilectra es tercerizada. Además, existían distintos modelos de relación con estos colaboradores, diferencias que se producían incluso al interior de una misma subgerencia. Estos factores, sumados a una serie de síntomas de agotamiento del sistema vigente —la quiebra de algunas empresas contratistas, la fuga de recursos humanos hacia otros sectores (minería, construcción), accidentes y poca innovación— llevaron a la compañía a planificar un nuevo modelo de relación con sus contratistas. Un encuentro entre todos los administradores de contratos del grupo en Latinoamérica, en 2006, selló la decisión.

Se decidió segmentar a las empresas en cuatro grandes grupos, dependiendo de la criticidad de la función que desarrollan para Chilectra. Así, quienes efectúan labores altamente críticas tendrán un mayor nivel de dedicación y colaboración por parte de la compañía. La nueva tipología de contratistas incluye a los socios estratégicos (mayor criticidad, mayor colaboración), socios de negocios, selectivos y transaccionales (menor criticidad, menor colaboración).

NUEVOS CRITERIOS Y GARANTÍAS

En las licitaciones en modalidad Enlace se tomarán en cuenta la experiencia, la capacidad financiera para poder enfrentar las obligaciones laborales y contractuales propias del contrato, el potencial de innovación y desarrollo que posean las compañías, y su nivel de gestión empresarial. Entre otras, esto implica garantías para que puedan pagar las indemnizaciones por años de servicio que correspondan a sus trabajadores una vez que se desvinculen de ellas, y que estén adscritas a importantes seguros de responsabilidad civil para accidentes.

La explicitación de las obligaciones del contratista en materia de seguridad laboral tiene una directa repercusión sobre sus empleados. Junto con determinar importantes beneficios económicos y en la calidad del servicio, que impactarán a los clientes, la mayor capacitación a la que podrán acceder los trabajadores, junto con la certificación de sus competencias, harán de ellos unos de los principales favorecidos con la implementación del sistema.

Enlace busca alinear los objetivos de las empresas colaboradoras con los de Chilectra. Para incentivar esta convergencia, el modelo incorpora, además de los ingresos fijos propios de cualquier contrato, un componente de ingresos variables, que dependerán del cumplimiento de las metas propuestas para cada año. Estos son verdaderos premios al buen desempeño de los colaboradores.

CONTRATOS PODRÍAN EXTENDERSE

En mayo de 2009 entran en servicio algunos de los contratos más importantes bajo el nuevo esquema. Esto significará un gran cambio cultural, pues los administradores de los contratos más críticos ya no se limitarán a encargar labores a los colaboradores, sino que deberán planificar y coordinarse permanentemente con estas empresas.

Aunque formalmente los contratos duran cinco años (tres en algunos casos), al tercer año existirá la posibilidad de revisarlo y, en caso de evaluarse positivamente, puede ser renovado por otros tres años, otro incentivo para hacer bien las cosas desde un comienzo.

TOTALIDAD DE COLABORADORES CUMPLEN CON LA LEY

Si bien la primera licitación bajo modalidad Enlace es el gran hito de 2008, existen otros aspectos dignos de destacar en la relación de Chilectra con sus contratistas. Por ejemplo, se siguió revisando el grado de cumplimiento laboral de las empresas colaborado-



Capacitación colaboradores

ras hacia sus trabajadores. Durante el año se cubrió el ciento por ciento de estas compañías, revisando dos veces a cada empleado, chequeando que se les pagara efectivamente su salario, sus cotizaciones previsionales y lo estipulado en sus respectivos convenios colectivos. En total se analizó la situación de poco más de tres mil personas, y se puede asegurar que, durante 2008, cada una de ellas recibió lo que correspondía.

CONTINUÁ LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Un aspecto importante del desarrollo de los colaboradores pasa por la certificación de competencias. En 2008 se certificaron con Fundación Chile trabajadores de medidas eléctricas, que quedan

así habilitados en el mercado laboral en general, no sólo en Chilectra, como personas con las competencias adecuadas para trabajar en redes eléctricas de baja tensión.

MESAS DE TRABAJO CON COLABORADORES

Durante 2008 continuaron las mesas de trabajo para mejorar el clima organizacional de las empresas contratistas. Entre las principales preocupaciones (y compromisos) están la necesidad de reconocimiento, la calidad de vida y el desarrollo a través de la capacitación permanente. Estas mesas de trabajo son uno de los factores importantes en los avances registrados en la encuesta de condiciones laborales aplicada a los colaboradores, en la que se superó con creces la meta de 67,9%, llegando a un 72,6%.

DESAFÍOS 2009 COLABORADORES

AVANCES DE ENLACE

Licitado ya el primer contrato, corresponde ahora la eficaz puesta en marcha y funcionamiento de éste y los siguientes acuerdos bajo esta modalidad.

GESTIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA INDUSTRIA

Chilectra está impulsando un proyecto que permitirá mapear, a nivel país, los cargos propios de la industria de la distribución eléctrica, identificando las competencias necesarias para desempeñarlos. Así, a través de algún organismo por definir, las empresas eléctricas podrán tener a disposición de sus empleados cursos o actividades que les permitan desarrollar estas competencias, de tal forma que este segmento de trabajadores se encuentre certificado en el mediano plazo.

CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD

La meta 2009 es que más del 40% de las empresas colaboradoras que prestan servicios críticos cuenten con recomendación de certificación bajo la norma OHSAS 18.001.

HUELGA DE CONTRATISTAS NO AFECTÓ A LOS CLIENTES

Los resultados de un proceso de licitación generaron el paro de los trabajadores de una de las federaciones de sindicatos de empresas colaboradoras.

En noviembre, la compañía se vio enfrentada a una serie de manifestaciones por parte de trabajadores de una de las dos federaciones de sindicatos de las empresas contratistas de Chilectra.

El conflicto comenzó tras la adjudicación del contrato de lectura y reparto, bajo modalidad Enlace, a una nueva compañía a partir del 1 de diciembre. Unas decenas de trabajadores de Task –que perdió la licitación– y de otras 10 compañías que participaban en esta federación iniciaron una manifestación exigiendo la anulación de este proceso y, por ende, la continuidad de la empresa saliente. Manifestaron el temor de que los nuevos contratos impliquen menores remuneraciones para los trabajadores.

ACLARACIONES

Los dirigentes de la federación fueron recibidos por las máximas autoridades de Chilectra, reunión en la cual se aclararon los puntos fundamentales. En primer lugar, que no procede cuestionar los resultados de un proceso de licitación abierto y transparente por el solo hecho de no haberse visto favorecida una empresa en particular. Respecto a la preocupación ante posibles disminuciones de salario se aclaró que el Proyecto Enlace apunta justamente a elegir a aquellas empresas con mayor capacidad de gestión económica, de recursos humanos, de seguridad y calidad. Esto conlleva, necesariamente, trabajadores más calificados y, por ende, mejor

pagados en promedio. En este sentido se les dio seguridad a los trabajadores de que los nuevos contratistas ofrecerían, al menos, iguales remuneraciones que los antiguos, y que debían garantizar la indemnización por años de servicio para sus empleados.

El sueldo que las empresas colaboradoras paga a sus respectivos trabajadores no depende de Chilectra, sino de cada una de estas firmas. Finalmente, se enfatizó que si hay un área en la que se han puesto todos los esfuerzos de la compañía es en la seguridad laboral: muestra de esto es que el índice de accidentabilidad en los contratos críticos se ha reducido a la mitad en los últimos dos años, y que en 2008 se recibió el premio a la Acción Efectiva por parte de la Asociación Chilena de la Seguridad (ACHS).

Las exigencias de los manifestantes no eran, por tanto, pertinentes ni justificadas.

PLAN DE CONTINGENCIA EU20

El funcionamiento de Chilectra durante estos días no se vio mayormente alterado. Sólo se debieron postergar algunas actividades de construcción y desconexiones programadas, pues la mayoría de los recursos se dispusieron para atender emergencias y para que los clientes no sufrieran las consecuencias del conflicto.

Pese a que se implementó un plan de contingencia, con nuevos lectores de medidores, hubo un aumento en la cantidad de clientes no leídos durante este periodo.

Tras ocho días de paro y manifestaciones, y al ver que no se conseguiría nada con esta huelga ilegal, los trabajadores depusieron por cuenta propia el movimiento y se reincorporaron a sus respectivas labores, que han desarrollado con total normalidad desde entonces.

OTROS INDICADORES GRI

PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN LOCAL Y PROPORCIÓN DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EC7

En cuanto a los procesos de contratación de ejecutivos de la empresa durante el 2008 (Gerentes, Subgerentes), el ciento por ciento procede de la comunidad local –es decir, de la Región Metropolitana– por lo que no es necesaria una política explícita de reclutamiento que enfatice la procedencia local del postulante a un cargo ejecutivo.

PORCENTAJE DE CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS QUE HAN TENIDO UNA MEJORA EN CAPACITACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EU17

En 2008 se efectuó una capacitación en autocuidado a la totalidad de las empresas colaboradoras. Dicha actividad de llevó a cabo con el médico traumatólogo Cristian Loubies, quien desde un punto de vista clínico conjugó las acciones de prevención de riesgos hacia las acciones personales que cada trabajador debe llevar a cabo en su trabajo.

También se efectuaron 12 cursos de Prevención de Riesgos Eléctricos, los que en su conjunto agruparon a 250 trabajadores de las empresas colaboradoras que día a día ejecutan actividades en el sistema eléctrico, representando este grupo de personas un 30% aproximadamente de la masa total que realiza trabajos críticos. Esta actividad se encuentra programada para 2009, con una masa similar o mayor a la establecida en 2008.

NÚMERO DE HERIDOS Y VÍCTIMAS FATALES QUE INVOLUCREN EL ACTIVO DE LA EMPRESA, INCLUYENDO JUICIOS LEGALES, SENTENCIAS Y LOS CASOS PENDIENTES LEGALES DE ENFERMEDADES EU24

En 2008 no hubo víctimas fatales o heridos que lamentar y que afectaran el activo de la empresa.

En relación a casos pendientes, en primer lugar podemos indicar que existen dos situaciones que están siendo evaluadas por el respectivo organismo administrador del seguro social en régimen de la Ley N°16.744. El primero, por una tendinitis y el segundo, por una neumonosis de origen animal. Sin perjuicio de lo antes indicado, las dos personas afectadas presentaron demandas en contra de la compañía. Dichas acciones legales se encuentran en actual tramitación ante los respectivos tribunales de Justicia.

Respecto de accidentes ocurridos con anterioridad a 2008, no comprendidos en el párrafo anterior y que afectaron a terceros no vinculados a la compañía, en la actualidad se encuentran pendientes, en los respectivos juzgados, las acciones judiciales que cada uno de los accidentados interpuso en contra de Chilectra. En estas causas existen seguros comprometidos.

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y EJECUTIVOS, DESGLOSADOS POR GÉNERO LA2 - LA13

PLANTILLA DE TRABAJADORES POR COLECTIVO Y SEXO						
Año	Estamento	Masculino	Femenino	Total	% Masculino	% Femenino
2006	Ejecutivos	31	1	32	97	3
	Profesionales	296	46	342	87	13
	Técnicos	143	0	143	100	0
	Administrativos	106	68	174	61	39
	Total	576	115	691	83	17
2007	Ejecutivos	30	1	31	97	3
	Profesionales	301	58	359	84	16
	Técnicos	141	0	141	100	0
	Administrativos	109	71	180	61	39
	Total	581	130	711	82	18
2008	Ejecutivos	29	1	30	97	3
	Profesionales	316	61	377	84	16
	Técnicos	129	0	129	100	0
	Administrativos	93	71	164	57	43
	Total	567	133	700	81	19

Fuente: Chilectra S.A.

LA2 NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATACIONES DIVIDIDAS POR GÉNERO								
CONTRATACIONES POR AÑO								
2006			2007			2008		
Sexo	Total	%	Sexo	Total	%	Sexo	Total	%
F	17	25	F	22	37	F	14	26
M	52	75	M	38	63	M	39	74
Total	69	100	Total	60	100	Total	53	100

Fuente: Chilectra S.A.

LA2 FUERZA LABORAL POR EDAD				
DISTRIBUCIÓN ETARIA DE LA FUERZA LABORAL				
Rango	2005	2006	2007	2008
Menos de 30 años	63	82	85	87
Entre 30 y 39 años	203	199	194	198
Entre 40 y 49 años	262	259	263	246
Entre 50 y 59 años	153	141	153	148
Mayor de 59 años	15	10	16	21
Total	696	691	711	700

Fuente: Chilectra S.A.

LA2 ÍNDICE DE ROTACIÓN ANUAL, PERSONAL PROPIO			
Año	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total
	Masculino	Femenino	
2005	-2,02	1,3	-0,72
2007	0,56	2,25	2,81
2008	-1,96	0,42	-1,54

Fuente: Chilectra S.A.



LA2 ÍNDICE DE ROTACIÓN COLABORADORES									
Empresa	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total	Índice Rotación por Sexo		Índice Rotación Total
	Masculino	Femenino		Masculino	Femenino		Masculino	Femenino	
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	-1,35	0	-1,35	9,24	0	9,24	12,60	0,8	13,40
Leonor Soto y Compañía Ltda.	4,00	0	4,00	3,85	0	3,85	3,70	0	3,70
Conselec Ltda.	16,67	0	16,67	13,99	0	13,99	*	*	*
Achondo y Compañía Ltda.	3,33	0	3,33	2,65	0	2,65	*	*	*

* No se recibe información de la empresa
Fuente: Empresas Colaboradoras.

Para el cálculo del Índice de rotación, se utiliza la siguiente fórmula: Índice de Rotación: ((Ingresos - Retiros)/ Plantilla Media Final del año)*100

PROMEDIO DE HORAS EN FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR CATEGORÍA DE EMPLEADO LA10

HORAS DE FORMACIÓN PARA COLABORADORES									
Agrupación	2006			2007			2008		
	Total hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (hrs Cap/ HH)	Total hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (hrs Cap/ HH)	Total hrs Capacitadas	HH Acumuladas	Tasa Capacitación (hrs Cap/ HH)
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	6.443	1.440.720*	0,45%	13.349	1.425.600*	0,94%	11.486	1.531.440	0,75%
Leonor Soto y Compañía Ltda.	5.400	571.410	0,94%	6.240	585.878	1,06%	7.300	772.461	0,95%
Conselec Ltda.	350	276.000	0,12%	486	384.004	0,12%	**	**	**
Achondo y Compañía Ltda.	362	302.546	0,11%	451	376.930	0,11%	**	**	**

Nota: Las HH Acumuladas corresponden a las HH trabajadas.
*La información de HH acumuladas fueron actualizadas en función de que para lo informado en el Informe de Sostenibilidad 2007, no estaba considerado el valor anual.
**No se recibe información de la empresa.
Fuente: Empresas Colaboradoras.

ÍNDICE DE DÍAS NO TRABAJADOS O ENFERMEDADES Y LICENCIAS MATERNALES EMPRESAS COLABORADORAS

Empresa	2006					2007					2008				
	Enfermedades N° de días	Licencias Maternales N° de días	Tot. días	Plantilla Promedio	Días per cápita	Enfermedades N° de días	Licencias Maternales N° de días	Tot. días	Plantilla Promedio	Días per cápita	Enfermedades N° de días	Licencias Maternales N° de días	Tot. días	Plantilla Promedio	Días per cápita
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	5.621	0	5.621	667	8,4	5.595	0	5.595	660	8,5	6.270	0	6.079	709	8,6
Leonor Soto y Compañía Ltda.	1.909	0	1.909	250	7,6	1.985	0	1.985	260	7,6	1.560	0	1.560	210	7,4
Conselec Ltda.*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	*	*
Achondo y Compañía Ltda.*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	*	*	*	*

*Conselec Ltda. y Achondo y Compañía Ltda, no cuentan con la información requerida.
Fuente: Empresas Colaboradoras.

ÍNDICE DE DÍAS NO TRABAJADOS O ENFERMEDADES Y LICENCIAS MATERNALES CHILECTRA

Año	Enfermedades N° de día	Licencias maternales N° de días	Total días	Plantilla promedio	Días per cápita
2004	1.888	284	2.172	690	3,1
2005	1.853	413	2.266	682	3,3
2006	2.170	492	2.662	694	3,8
2007	3.115	242	3.357	701	4,8
2008	3.300	336	3.636	716	5,1

Fuente: Chilectra S.A.

En cuanto a las enfermedades y licencias maternales, en 2007 el promedio de días no trabajados por trabajador superó los cuatro días, a diferencia de los últimos cuatro años que se mantuvo por debajo de este valor.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO LA4

TOTAL DE COLABORADORES CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS

TRABAJADORES AFILIADOS Y NO AFILIADOS A SINDICATOS DE CHILECTRA (TAMBIÉN APLICA LA13)

Agrupación	2006		2007		2008		Características de los afiliados
	N° de afiliados	% de la plantilla	N° de afiliados	% de la plantilla	N° de afiliados	% de la plantilla	
No afiliados	267	38,6	283	39,8	232	33,14	Ingenieros
Sindicato N° 1	21	3,0	21	3,0	21	3,00	Personal técnico de terreno
Sindicato N° 2	116	16,8	121	17,0	121	17,29	Técnicos y administrativos
Sindicato N° 5	108	15,6	105	14,8	100	14,29	Principalmente administrativos
Sindicato N° 6	69	10,0	69	9,7	61	8,71	Administrativos y Secretarías
Sindicato de profesionales	110	15,9	112	15,8	165	23,57	Ingenieros de Ejecución y Otros Profesionales
Total	691	100	711	100	700	100	

Agrupación	2006			2007			2008		
	Plantilla de trabajadores	N° de afiliados	% de la plantilla	Plantilla de trabajadores	N° de afiliados	% de la plantilla	Plantilla de trabajadores	N° de afiliados	% de la plantilla
Ingeniería Eléctrica Azeta Ltda.	667	80	12	660	167	25,3	709	385	54,3
Leonor Soto y Compañía Ltda.	250	250	100	260	260	100	210	210	100
Conselec Ltda.	120	0	0	143	0	0	*	*	*
Achondo y Compañía Ltda.	150	0	0	151	0	0	*	*	*

* No se recibe información de la empresa
Fuente: Empresas Colaboradoras.



Una relación basada en la confianza y la cercanía

DMA PR

Chilectra está consciente de la importancia del servicio que brinda a sus distintos tipos de clientes, motivo por el cual siente la responsabilidad de entregarlo con niveles de excelencia en calidad y seguridad.

El usuario no es visto como un consumidor cautivo de un mercado regulado, sino como alguien con quien establecer una relación profunda, sostenible en el tiempo y basada principalmente en la confianza y la cercanía.

La compañía aspira a satisfacer las necesidades tanto eléctricas como complementarias de sus clientes residenciales e industriales, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y su desempeño productivo. Considera fundamental escucharlos para detectar y comprender sus requerimientos, con el fin de desarrollar nuevos productos y servicios que signifiquen la mejor solución posible.

La información y educación que entrega a los clientes en

materia de eficiencia energética y las continuas mejoras en cada una de las instancias de interacción con ellos, dan cuenta de este enfoque.

MANTUVIMOS RÉCORD HISTÓRICO
EN CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

TRABAJAMOS LA EFICIENCIA ENERGÉTICA
CON GRANDES CLIENTES

POTENCIAMOS NEGOCIOS
PARA CLIENTES RESIDENCIALES

NUEVAS TECNOLOGÍAS
PARA MEJORAR LA ATENCIÓN

CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

NUEVO RÉCORD HISTÓRICO PR1

Durante 2008, Chilectra continuó trabajando en estructurar planes y esquemas de contingencia en la atención de fallas y labores de mantenimiento.

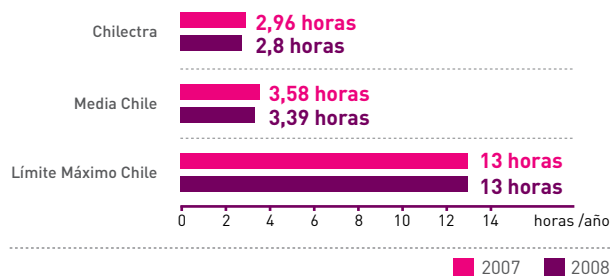
Por tercer año consecutivo el plan Corporativo Estratégico de la empresa incluye el compromiso de mejora y optimización de los planes y esquemas de contingencia. El resultado de ese trabajo fue estimulante: durante 2008, los índices de continuidad de distribución eléctrica de media tensión y baja tensión, que es la que llega a las casas, nuevamente se mantuvieron en los valores más bajos de la historia, especialmente los indicadores rurales, que experimentaron una baja de un 20% respecto a igual periodo del año anterior.

La gestión interna de índices, revisión de causas de fallas, acciones frente a solicitudes de la autoridad, sumado a los planes de inversión y mantenimiento adecuados han sido factores determinantes para la consecución de estos objetivos.

La mejor muestra de la buena gestión en las redes corresponde a la cifra que mide la duración promedio de una interrupción de suministro eléctrico por unidad de potencia instalada (TTIK). Este indicador que tiene alto impacto en la percepción de los clientes, sostuvo la tendencia descendente, alcanzando 2,80 horas/año en el caso urbano. La empresa sigue situada bajo la media chilena y muy lejos del máximo de 13 horas/año que establece la normativa eléctrica vigente.

Para que los indicadores de calidad de suministro sean comparables a lo reportado por otras empresas eléctricas según GRI, se usa el estándar IEEE 1366-1998. Chilectra tiene un valor de

Ttik urbano



Frecuencia de Interrupción en la Red (SAIFI) de 3,86 veces por cliente en un año y una duración de interrupción de potencia media (SAIDI), de 2,02 horas por cliente al año. Ambos consideran todo tipo de eventos. EU27 - EU28

LOS EFECTOS DEL COTILLÓN

Hogares de ocho comunas de Santiago quedaron sin energía eléctrica cuando recién habían transcurrido dos minutos de 2008. Un cotillón introducido al país como la novedad para celebrar el Año Nuevo, que dispara vistosos trozos de papel y cintas metálicas, causó cortocircuitos en las redes eléctricas, a lo largo de todo el país. Como es habitual para todas las festividades, Chilectra había desarrollado un plan de contingencia, con 34 cuadrillas preparadas para atender emergencias: una dotación adecuada considerando la cantidad histórica de problemas ocurridos en Año Nuevo. Y aunque se sumó a más personas para trabajar en la solución de los problemas, tomó bastantes horas restablecer el servicio en toda la ciudad, más de 200 mil clientes se vieron afectados por esta situación. Con miras a evitar este episodio en el Año Nuevo 2009, se realizaron gestiones ante distintas instituciones (Aduanas, Intendencia Metropolitana, Municipalidades, SEC) para regular la importación y venta de este producto. El cotillón refe-

rido no cumplía con la legislación vigente, pues sus instrucciones de uso —en las que se advierte sobre sus efectos sobre las redes eléctricas— no estaban en español. Se emitió, además, un comunicado de prensa con la respectiva demostración práctica de sus negativas consecuencias, esta vez en coordinación con todas las empresas eléctricas del país y se reforzó a 76 el número de cuadrillas en alerta para atender eventuales emergencias. Estas acciones tuvieron sus frutos, ya que en el Año Nuevo 2009, las fallas por el uso de la challa metálica en nuestra zona de concesión fueron considerablemente menores, afectando a un total de 37.500 clientes, con un tiempo medio de atención de 1 hora 14 minutos.



Demostración de los peligros que puede provocar el uso del cotillón

EFICIENCIA ENERGÉTICA

INNOVACIONES PARA GRANDES CLIENTES

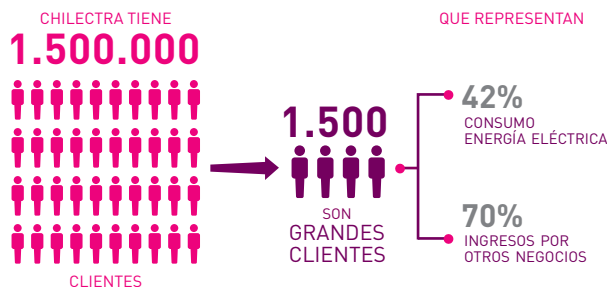
El despegue definitivo del Full Electric y la irrupción del Solar Electric permiten importantes innovaciones para quienes son grandes usuarios de energía eléctrica.

Las municipalidades, inmobiliarias, instituciones gubernamentales y administradoras de obras de infraestructura y concesiones son



Panel Solar Electric

Nuestros grandes clientes



considerados grandes clientes, porque tienen una facturación importante o una potencia conectada superior a 500 KW. Dada la gran magnitud de su consumo, Chilectra no sólo les brinda una atención preferencial, sino también orienta hacia ellos parte importante de sus innovaciones en eficiencia energética. Cuando un gran cliente aprovecha alguna de las nuevas modalidades, el beneficio medioambiental es notable.

GRAN AHORRO GRACIAS A SOLAR ELECTRIC

2.2 - EN5 - EN6

Pese a que algunos indicadores advertían de una eventual crisis en la construcción, la cantidad de edificios con modalidad Full Electric creció durante el año, alcanzando un total de 12 mil departamentos, cifra bastante mayor a los 8 mil de 2007.

Esta modalidad de edificios enteramente alimentados por electricidad puede desarrollarse sólo en departamentos de hasta 100 metros cuadrados, pues el alto costo de proveer agua caliente sanitaria lo hace menos atractivo para inmuebles más grandes. Pero esa situación cambió al complementar el Full Electric con energía solar y bombas de calor, una solución barata y eficiente para el tema del agua caliente sanitaria. Este sistema permitirá un ahorro de entre un 60% y un 70% por concepto de gastos comunes para sus clientes. Durante el año se firmaron acuerdos

DESAFÍOS 2009 GRANDES CLIENTES

METAS DE CRECIMIENTO

Se está trabajando para lograr una importante crecimiento en la participación de mercado de los edificios Full Electric.



DESARROLLO DE ECOENERGÍAS

Chilectra apunta a convertirse en un referente nacional en las ecoenergías, incluso más allá de su zona de concesión. La sustitución del diesel o el gas por la electricidad en la matriz energética aparece como una de las metas deseables, en particular teniendo en cuenta que implica menores costos, mayor eficiencia, menor contaminación y el aprovechamiento de energías renovables. Nuestra meta para 2009 es alcanzar una potencia instalada de 5 MW a través de proyectos de ecoenergías, sin limitarse a la solar, sino a incluir también alternativas como la aerotermia o la geotermia.

MANTENER A LOS CLIENTES LIBRES

Se avizoran negociaciones para renovar los contratos de suministro con clientes libres, las cuales se espera sortear con el mismo éxito que hasta ahora.

con las inmobiliarias Stitchkin, Paz Froimovich y Euroinmobiliaria para desarrollar construcciones con la nueva tecnología.

Segmentos altamente consumidores de agua caliente, como hoteles y clínicas, también han mostrado interés por esta nueva modalidad. Ya hay importantes proyectos en etapa de diseño o construcción. Hoteles como el Galerías, la institución Hogares Alemanes, edificios como Lastarria y Espacio, y colegios como el Eduardo Frei Montalva y la Scuola Italiana se encuentran entre los que incorporarán esta solución, reemplazando procesos más caros, ineficientes y contaminantes (como el diesel) por un mix de energías solar y eléctrica.

EXPLOSIVO AUMENTO EN ALUMBRADO PÚBLICO 2.2 - EN5 - EN6 - EN7

En un año normal, se suelen instalar entre 3 y 5 mil nuevas luminarias en la zona de concesión. Sin embargo, en el periodo 2007-2008 se llegó a la impresionante cifra de 56 mil nuevos puntos luminosos en la ciudad. Un aspecto destacable de este crecimiento es que parte importante incluyó equipos eficientes, ballast de doble nivel de potencia, que permiten un ahorro de hasta un 24% de energía.

RENEGOCIACIONES 2008: MISIÓN CUMPLIDA 2.2



Los 206 clientes de Chilectra que tienen una potencia conectada superior a 2 mil kW, entran en la categoría de clientes libres, que pueden recibir suministro por parte de cualquier compañía distribuidora o generadora en condiciones de brindarlo. Dada la importancia, desde el punto de vista de la facturación de este grupo de clientes "disputables", la compañía les ofrece un servicio diferenciado, con ejecutivos de negocios que los atienden en forma personalizada y los asesoran en materia de eficiencia energética.

Pese al complejo escenario energético, la atención personalizada dio sus frutos, ya que el ciento por ciento de los clientes libres cuyo contrato expiraba durante el año, se mantuvo con la compañía.

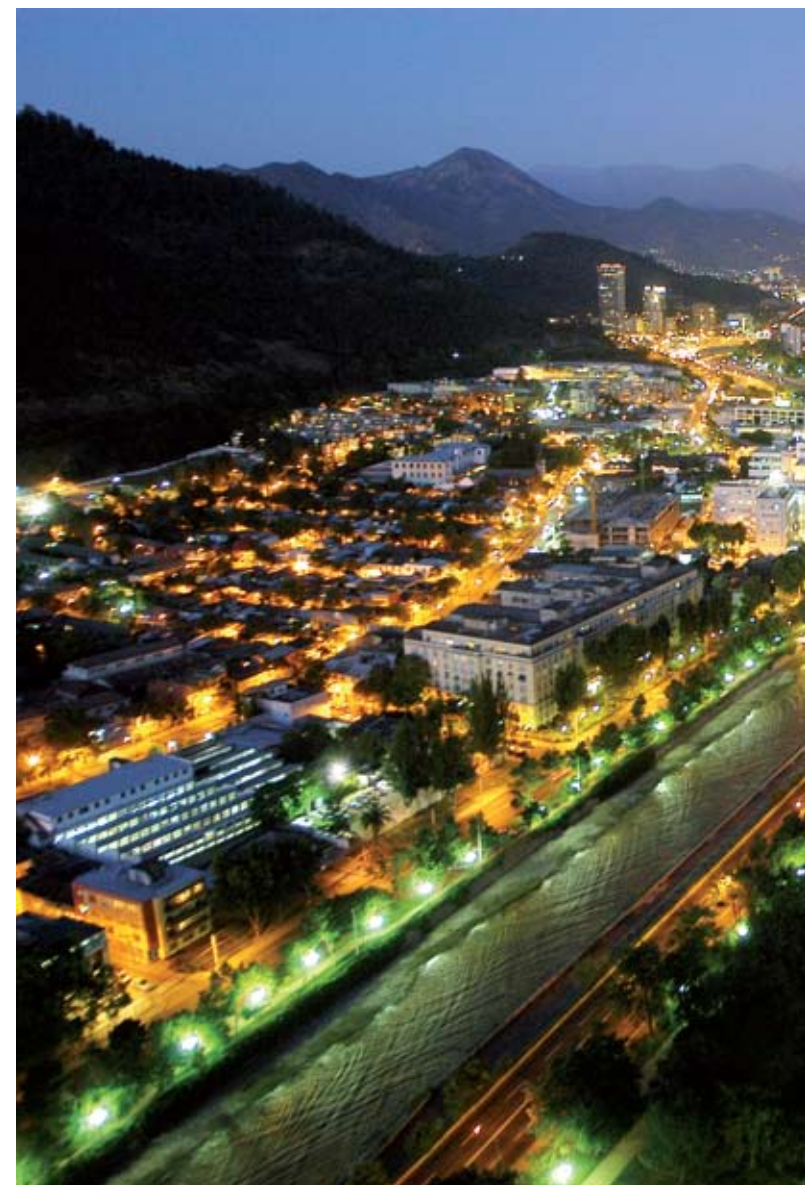
UNA RELACIÓN MÁS FRANCA CON LOS MUNICIPIOS 2.2

El segmento de las municipalidades registraba, en 2007, una satisfacción del 52% con el servicio otorgado por Chilectra; en 2008 la cifra superó el 79%. Esto, pese a que durante 2008 se rompió un paradigma: la compañía decidió ser más drástica con los municipios morosos. Los análisis, antes de tomar esta determinación, arrojaron que no se valoraba en su justa medida la anterior postura de Chilectra y que era preciso cambiar la percepción respecto del valor del servicio entregado por la compañía. Se sinceraron las posiciones y se negociaron planes, tomando en cuenta las reales capacidades de pago de estos clientes.

MEJORAS EN TRABAJO CON INMOBILIARIAS 2.2

Logramos mejorar el indicador de satisfacción en este segmento dónde la percepción se mostraba crítica. Se trabajó con una reestructuración del modelo de atención, haciendo que los indicadores de insatisfacción sean cada vez menores, pasando de una satisfacción de 27% a un 41%.

Chilectra trabajó con la Cámara Chilena de la Construcción para acercarse de mejor manera a las inmobiliarias; se agilizó y transparentó el proceso de cotización hacia el cliente y se redujeron en forma sustancial los tiempos de ejecución. Estos cambios fueron valorados positivamente por los clientes inmobiliarios.



Vista panorámica de Santiago



POTENCIAR Y REFORMULAR NEGOCIOS PARA EL MERCADO RESIDENCIAL

La gran expansión de estas nuevas áreas de negocios motivaron importantes cambios.

Mundo Activa y Chilectra Hogar ya superaron su etapa de crecimiento.

La convicción de Chilectra de que su relación con los clientes debe trascender el mero vínculo de ser una distribuidora de energía eléctrica la ha llevado, durante los últimos años, a detectar necesidades y desarrollar nuevos productos y servicios para el segmento residencial:

- **Mundo Activa**, con una oferta de productos de retail y financiamiento directo a través de su tarjeta de crédito, busca mejorar la calidad de vida de los clientes pertenecientes a los sectores medios y emergentes.
- **Chilectra Hogar** comercializa e instala productos electrointensivos y entrega una amplia gama de servicios para el hogar, dirigidos a segmentos medios y altos.
- **Servicios Eléctricos**, que busca simplificar a los clientes el proceso de obtención de nuevos suministros y conexiones, aumentos de potencia, cambios de tarifas y modificaciones en los empalmes eléctricos, otorgando un servicio integral que cumpla las expectativas de los clientes.

NUEVO PLANTEAMIENTO

Estos programas tuvieron modificaciones, orientadas a corregir deficiencias estructurales o puntuales para mejorar la experiencia de los clientes con los servicios no eléctricos de la compañía.

Tras un profundo proceso de estudios al interior del área comercial, se fijaron los lineamientos que permitirán focalizarse en aquellos productos y servicios que tengan los resultados esperados en términos de retornos económicos o de reconocimiento y satisfacción por parte de sus usuarios. Se determinó que los nuevos productos y servicios deben ser altamente complementarios con el negocio principal, agregándole valor, tener interesantes niveles de escalabilidad, ser consecuentes con el plan estratégico de la compañía en el sentido de ser autosustentables, y contribuir a mejorar la percepción que los clientes tienen de Chilectra.

MUNDO ACTIVA: NUEVA HERRAMIENTA CLASE MUNDIAL

El programa de crédito masivo de Chilectra —cuyo catálogo tiene más de 350 productos de las líneas de electrónica, telefonía, menaje y juguetería, entre otros— experimentó un importante avance gracias al Proyecto Atenea. Esta nueva plataforma sistémica cumple con el objetivo de incorporar nuevas herramientas de clase mundial a los procesos comerciales, basadas en un sistema SAP, para lograr la perfección en la operación de Mundo Activa. Entre las novedades que redundan en soluciones más rápidas y eficientes para los clientes están: el traslado al mesón de atención de prácticamente todas las funciones que antes se realizaban a través de procesos más complejos; nuevas funcionalidades comerciales y una fuerte automatización de distintos procesos. Chilectra tiene así un mayor control del negocio, para ofrecer un servicio de mejor calidad.

A pesar de la fuerte contracción del comercio en el segundo semestre, Mundo Activa presentó un crecimiento de 5% respecto de 2007, alcanzando ventas cercanas a los 10 millones de dólares.

DENUNCIA EN TV ACELERÓ MEJORAS EN MUNDO ACTIVA

El programa de denuncias de TVN Esto no tiene nombre presentó, el 2 de abril, los casos de dos clientas de la compañía que sufrieron la suspensión del suministro de energía a raíz de deudas vencidas con la tarjeta Mundo Activa. Una investigación al interior de Chilectra determinó que el problema se había generado por una incorrecta aplicación de los procedimientos establecidos.

Cumpliendo una disposición de la SEC, Chilectra había realizado oportunamente los cambios tendientes a diferenciar las cuentas de electricidad de las de Mundo Activa y de otros servicios en la boleta. Pero un error administrativo generado en el front office (mesón de atención), había provocado el registro incorrecto de los saldos de algunos clientes, generando estos inconvenientes y múltiples reclamos.

La compañía implementó un plan de acción para evitar este tipo de situaciones, frenando incluso la captación de nuevos clientes al programa, hasta tener la certeza de que el sistema impidiera este tipo de errores. En la actualidad, Mundo Activa opera sobre un sistema independiente y de clase mundial, en plataforma SAP, que garantiza que problemas como éstos no se repetirá.

CHILECTRA HOGAR: REFORMULACIÓN TOTAL

El negocio Chilectra Hogar comercializa al mercado residencial una amplia gama de productos electrointensivos y servicios para el hogar: termos eléctricos para calentamiento de agua sanitaria, acumuladores de calor y convectores para soluciones de calefacción, equipos de aire acondicionado para climatización junto a distintos servicios de asistencia y emergencia (plomería, cerrajería, vidriería y electricidad).

Durante el 2008, con el fin de asegurar la calidad de nuestros servicios y agregar valor tanto a nuestros clientes como a la com-



Trabajadores en terreno

pañía, se inició un proceso de revisión y reformulación del negocio. Durante el último trimestre del año se puso en marcha un nuevo modelo de servicios, donde Chilectra se hace cargo de la gestión directa de las variables críticas del negocio, tomando el control sobre los colaboradores y procesos comerciales, asegurando calidad y cumplimiento de los compromisos con nuestros clientes. Se internalizó la compra y la relación con los proveedores, el control de la gestión de cotización y el control de los procesos de venta, instalación y garantía de cada uno de los productos y servicios.

De esta forma se podrá asegurar la calidad del servicio otorgado, la cual será medida a través de encuestas de satisfacción a los clientes.

MUNDO EMPRENDEDOR: EN ESTUDIO

A fines de 2007 nace Mundo Emprendedor, programa orientado a la comercialización y financiamiento de productos para el mercado de pequeños comercios, los que difícilmente tienen acceso al crédito para adquirir equipos de refrigeración, balanzas electrónicas y procesadores de alimentos, entre otros. Sin embargo, los resultados durante 2008 no fueron los esperados, por lo que en línea con el proceso de reformulación del negocio Chilectra Hogar, Mundo Emprendedor paralizó su operación e ingresó a un proceso de análisis y redefinición, con el objetivo de desarrollar un modelo de negocio escalable y de valor para Chilectra, para relanzarlo durante 2009.

SERVICIOS ELÉCTRICOS: ALTOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO

Durante 2008 se alcanzaron altísimos niveles de cumplimiento en los procesos de cotización y de ejecución de los servicios contratados. Entre estos figuran nuevos suministros, aumentos de capacidad y modificaciones de empalmes eléctricos. Al cierre del año se

alcanzó el 95,96% de cumplimiento.

Durante 2008 continuó la oferta de tarifas flexibles residenciales, con el fin de promover el uso eficiente de la energía eléctrica: hubo 1.292 nuevas contrataciones de la tarifa THR-Plus, con aquellos clientes que son capaces de desplazar sus consumos a horas fuera de punta del sistema.



DESAFÍOS 2009

CLIENTES MASIVOS

META DE CRECIMIENTO

VENTA
PRODUCTOS
Y SERVICIOS
MASIVOS → **MM\$ 19.300**

VENTAS POR INTERNET

Mejorar la venta automatizada de productos Mundo
Activa a través de nuestro portal, www.chilectra.cl

CHILECTRA HOGAR SE SUMA A NUEVA PLATAFORMA DE GESTIÓN

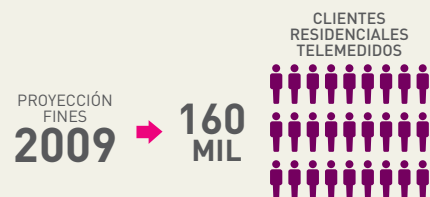
Se incorporarán al Proyecto Atenea los procesos comerciales de Chilectra Hogar, con la finalidad de potenciar la operación comercial de este negocio y así lograr una mejor calidad de servicio.

POTENCIAR MUNDO EMPRENDEDOR

Otro de los desafíos pasa por potenciar los equipos de trabajo de Mundo Emprendedor, de manera que en su nueva etapa pueda responder adecuadamente a la demanda de sus productos.

TELEMEDIDA: LIDERAZGO EN CHILE

Duplicar nuestro alcance



Si bien esta tecnología que permite "leer" los medidores a distancia ya estaba operando en el segmento de grandes clientes, la novedad de 2008 es que 80 mil clientes residenciales comenzaron a ser medidos de esta manera. Chilectra se convierte en la primera empresa en el país con este nivel de telegestión en un plano masivo.

La telemetida tiene múltiples ventajas: ya no importa que la vivienda se encuentre sin moradores, que los medidores no estén a la vista o la presencia de perros. Además, se eliminan los errores en el proceso de lectura y de digitación, entregando datos más confiables sobre el consumo eléctrico.

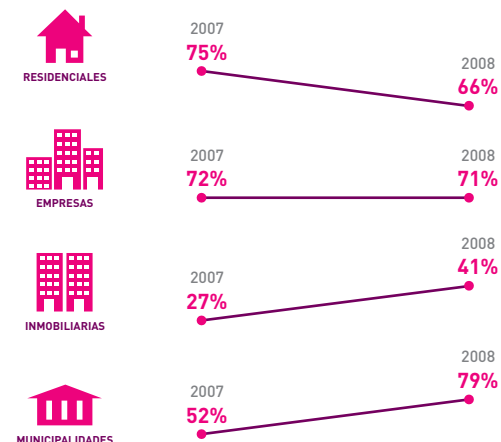
ATENCIÓN AL CLIENTE:

NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MANTENER EL LIDERAZGO

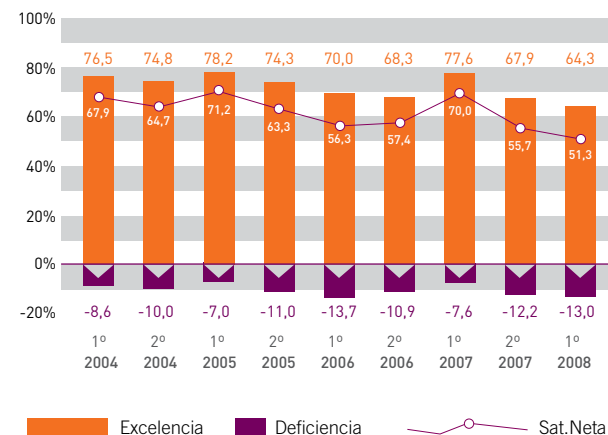
Pese a que el alza de tarifas erosionó los índices de satisfacción de los clientes, las medidas oportunas permitieron a Chilectra seguir liderando, en su categoría, el ranking SEC de calidad de servicio.

Un año contradictorio fue 2008 en la relación de Chilectra con sus usuarios. La compañía volvió a ocupar el primer lugar en el ranking de calidad de servicio entre las distribuidoras eléctricas con más de 100 mil clientes, según el estudio elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Sin embargo, los índices de satisfacción de los consumidores tuvieron una caída, debido a las fuertes alzas del precio de la energía durante la primera mitad del año. Caída que se produjo, transversalmente, en todas las empresas del rubro y que en el caso de Chilectra, fue menor que en las otras gracias al intenso trabajo orientado a mejorar la atención al cliente. En el segmento residencial, la satisfacción cayó 9 puntos en 2008 respecto del año anterior, desde un 75% a un 66%. A modo de referencia, la satisfacción de la industria entre los primeros semestres de 2007 y 2008 registraba una caída de más de 13%. **PR5**

PR5 Satisfacción clientes



Evolución de la satisfacción con el servicio en la industria * Base clientes energía eléctrica: 562 entrevistados



Fuente: Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores ProCalidad
Revista Capital.

SIOC: INFORMACIÓN INTELIGENTE EN LÍNEA



Durante 2008, y con el fin de sortear las adversidades que planteaba el escenario en materia de satisfacción y, por supuesto, de mejorar la atención a sus clientes, Chilectra implementó diversos programas.

Con el lema “Si no está en SIOC, no existe” se lanzó el Sistema de Información de Operación Comercial (SIOC), que contiene toda la información necesaria para atender a un cliente a través del Call Center o en las oficinas comerciales.

Enlaces del SIOC



Esta aplicación, disponible a través de una intranet, permite que los funcionarios de la empresa encargados de atender consultas, tengan toda la información necesaria para responder, eficientemente, la más variada gama de inquietudes: desde las promociones de productos de Mundo Activa hasta información sobre todos los procedimientos, contratos y legislación vigente.

El SIOC reemplazó a los dos sistemas que existían previamente,

uno para el Call Center y otro para las oficinas. Como no funcionaban en línea, surgían discrepancias en cuanto a la información. El portal está diseñado de forma que cada área de la compañía pueda actualizar sus propios contenidos y es administrado por grupos de publicadores y de aprobadores de la información. Actualmente hay más de 400 usuarios del SIOC en toda la compañía.

GRACIAS A LAS FRANQUICIAS: OFICINAS DE ATENCIÓN EN TODAS LAS COMUNAS

Para acercarse aun más a sus clientes, en diciembre de 2008 se inauguró la primera oficina franquiciada de Chilectra, ubicada en avenida Matta. Este sistema permite que las empresas colaboradoras que trabajan en el área de atención al cliente puedan solicitar una franquicia para operar oficinas de Chilectra. Con este mecanismo se espera tener, en promedio, una oficina por cada una de las comunas donde está presente la compañía. Esta gran expansión mantendrá los estándares que caracterizan a las oficinas comerciales en materia de climatización, modernidad y estética; si bien serán un poco más pequeñas, brindarán los mismos servicios.

- Se espera **crecer de 13 a 33** puntos de atención en un plazo de **cinco años**.
- Implicará una inversión de **US\$ 5,6 millones**.
- En **2009** se espera inaugurar otras **6 oficinas**.

3,2 MILLONES DE ATENCIONES COMERCIALES

Los diversos canales de atención de Chilectra reciben a través de oficinas comerciales, cartas, atención telefónica y página web cada año más de tres millones de contactos, entre consultas, requerimientos y reclamos. Estos son clasificados en cerca de 300 motivos y movilizan a la empresa para darles respuesta.

La siguiente tabla muestra los motivos por los que la empresa debe informar mensualmente a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC).

RECLAMOS Y PRINCIPALES MOTIVOS			
Motivo Empresa	2006	2007	2008
Reclamo por Atención	10.126	9.575	13.748
Anormalidad Reparto de Boletas	6.842	5.476	4.568
Cargo por Corte y Reposición	5.131	3.754	3.731
Reclamo Artefactos Quemados	4.020	4.402	5.187
Pago No Ingresado	19	468	1.778
Empalme Fuera de Norma	1.948	2.306	2.719
Verificación Equipo de Medida	1.872	3.126	4.315
Cortes Reiterados	1.525	2.348	1.164
Verificación de Lectura BT-1 y BT-2	1.427	2.653	4.190
Variaciones de Voltaje	736	771	377
Reclamo Subsidio Eléctrico	42	173	1.925
Otros Motivos	9.340	7.185	10.404
Total Ingresados	43.028	42.237	54.106

En 2008 se registra un incremento debido a:

- Aumento de las tarifas eléctricas que redundó en más requerimientos relativos a cargos por consumo y verificación de lecturas y medidores.
- Incremento de hurto de electricidad que obligó a la empresa a multiplicar la fiscalización, aumentando los reclamos de Cargo por Consumo No Registrado.
- La legítima y creciente tendencia de los consumidores a ejercer su derecho a presentar reclamos. Esto se manifiesta también en otras empresas de servicios, y en el caso de Chilectra representa uno de los motivadores permanentes para mejorar.
- Reclamo Subsidio eléctrico, producto de los cambios en la situación económica ampliamente conocida, el gobierno entregó subsidios a clientes que cumplieran con los requisitos de riesgo social, lo que implicó que clientes que no cumplieran con este requisito presentaban sus reclamos a través de Chilectra.

MEJORAS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL SO1

Entre los cambios más destacados del año en el funcionamiento de las oficinas comerciales se encuentran:

- **Decálogo de la buena atención:** Con el fin de uniformar el modelo de atención, se elaboraron pautas para los asistentes comerciales, cajeros y vendedores. Además, se creó la figura de una anfitriona que recibe y orienta a los clientes según su propio protocolo. El sistema incluye un decálogo que, ubicado sobre cada escritorio y de cara al cliente, declara los compromisos que asume Chilectra para atenderlo de la mejor forma.
- **Más módulos de atención:** Con el fin de disminuir la espera se incorporaron, en las oficinas de Lo Prado y Mac Iver, módulos de atención de pie, lo que permitió aumentar de 6 a 9 la cantidad de puestos de atención en un mismo espacio. Los resultados mostraron una rebaja en el tiempo promedio de atención, mejorando la calidad del servicio.
- **Refacturación inmediata:** Las grandes compañías suelen tener sistemas de facturación que, por sus altas exigencias, trabajan de noche. Esto impide realizar cambios instantáneos en las boletas de manera de poder corregir, por ejemplo, los errores en la lectura. Ese impedimento ya se terminó en Chilectra y tanto en el Call Center como en las oficinas comerciales existe la posibilidad de refacturar inmediatamente al cliente, cualquier día del mes.
- **Remodelación de la oficina de Lo Espejo:** Este local era uno de los pocos que aún no había sido remodelado para adecuarse a los nuevos estándares que han hecho a las oficinas más modernas y amigables, potenciando, por ejemplo, el espacio dedicado a Mundo Activa.
- **Más posibilidades en autoconsulta:** Ahora los clientes pueden acceder a nuevas funciones, como la entrega del saldo anterior. Los 16 nuevos equipos de autoconsulta



Primera oficina comercial franquiciada, en avenida Matta

instalados en las oficinas comerciales permitieron aumentar la cantidad de atenciones automatizadas: en septiembre representaron el 68% del total de atenciones.

- **Perfeccionamiento de personal de las oficinas:** Este año continuó el programa de capacitación impartido por DuocUC a las empresas colaboradoras de Chilectra que prestan servicios de atención comercial, recaudación y ventas en las oficinas comerciales. Con el objetivo de entregarles a los clientes un servicio de excelencia, en 2008 se

efectuaron los módulos de Ventas, Synergia, Mundo Activa, Facturación y Lectura de Medidores.

- **Curso de atención al cliente para guardias:** Este año se capacitó a un total de 30 guardias y supervisores de seguridad de las 13 oficinas comerciales de la compañía, para que incorporen en su actuar los principios que rigen el servicio al cliente en Chilectra. Entre los principales contenidos abordados por la capacitación, se encuentran las pautas básicas de atención y relación con los clientes;

MEJORES NIVELES DE SERVICIO EN CUATRO AÑOS SO1

- En 2008 se atendieron **2.467.466 llamados** en Comercial y Emergencia (un **15% más** que el año anterior).
- El **87,27%** fue atendido **antes de 20 segundos**.
- El **abandono de llamadas** alcanzó el **2,01%** del total de llamadas ingresadas.
- En los meses de invierno (abril-agosto) se presentaron **los mejores resultados** de los últimos **cuatro años**, con sobre un **93% de llamados atendidos** en el tiempo previsto cada mes.

información sobre los servicios prestados en las oficinas y cómo se puede orientar a los clientes en la obtención de estos servicios; e información relativa a la organización de la compañía y los principales indicadores de atención de clientes en las sucursales. HR8

- **Certificación del proceso de control:** En julio se certificó bajo norma ISO 9.001 el proceso de control de calidad de la atención de las oficinas comerciales. Éste considera el control de los tiempos de espera para la atención comercial y en la fila de pagos, y de la calidad de emisión de las órdenes de servicio.

EFICIENTE RESPUESTA
FRENTE A ALZA DE VOLTAJE

El 22 de junio, a raíz de una falla en un transformador de la compañía, se produjo un alza de voltaje importante que afectó a cerca de cien viviendas de la Villa Neptuno, en Cerro Navia. Cientos de artefactos eléctricos de todo tipo resultaron dañados en el incidente más grande de este tipo que ha enfrentado Chilectra.

La política en estos casos es responder de manera rápida, clara y transparente, tanto frente a los afectados como ante la comunidad en general, arreglar el transformador que ocasionó el pro-

blema, reponer el suministro de energía y hacerse cargo inmediatamente de los productos quemados. Luego de una investigación para determinar las causas de la falla y de un catastro de cada uno de los aparatos perjudicados, se procedió a retirarlos para su reparación o, en caso de ser muy graves los daños, su reemplazo.

El accionar de Chilectra se vio complicado por la postura de algunos vecinos del sector que intentaron sacar provecho de la situación (reportando daños y exigiendo la reposición de equipos que no habían sido registrados en el catastro) e, incluso, de terceros que trataron de obtener dividendos del hecho. Finalmente, el incidente se dio por superado con la devolución o cambio de los artefactos dañados.

FACILIDADES DE PAGO

La empresa tiene mecanismos para dar crédito a los clientes que no pueden afrontar el pago de su cuenta. Existe la figura de convenio de pago, que se puede solicitar en las oficinas comerciales e incluso a través de los terminales de autoservicio. Por otra parte un cliente afecto a corte de suministro por falta de pago, puede solicitar en el Fonoservicio o en nuestras oficinas comerciales, una prórroga de la fecha de corte, particularmente útil en caso de alguna emergencia.

DESAFÍOS 2009

ATENCIÓN AL CLIENTE

METAS

- Lograr que el índice de Satisfacción de Clientes Residenciales no baje del 64%.
- Incorporar el proyecto de envío de cuentas por correo electrónico.
- Implementar pago de la cuenta en red nacional de Cajeros Automáticos.

GRABACIÓN DE ATENCIONES
EN SUCURSALES

A partir de 2009, se empezará a grabar las atenciones en las oficinas comerciales, con el fin de evaluar el desempeño de los ejecutivos. Esto porque durante 2008 se detectaron deficiencias en la capacitación de los asistentes comerciales de las oficinas, en comparación con los del Call Center. Las grabaciones y sus escuchas permitirán retroalimentar de manera inmediata a los ejecutivos que entreguen información incorrecta o que realicen una atención de menor calidad.

EN LÍNEA CON LOS SERVICIOS TÉCNICOS SO1



Uno de los desafíos planteados para 2008 se cumplió al implementar un nuevo sistema de gestión de artefactos dañados, que permite a Chilectra estar permanentemente conectada con sus servicios técnicos. Una vez que se constata en terreno la pertinencia del reclamo y se emite la carta con la que el cliente puede acudir al servicio técnico, empieza el trabajo en red: se emite la orden de atención, se realiza la rendición virtual de costos y la oficina del servicio técnico conoce inmediatamente, en línea, en qué consiste el requerimiento del cliente. El sistema también entrega información al fonoservicio, por lo que el consumidor puede estar al tanto de las etapas y plazos del proceso. Un desafío pendiente es incorporar la posibilidad de que los clientes puedan realizar este seguimiento a través de internet.

NUEVAS HERRAMIENTAS EN LA WEB SO1



Tras una serie de estudios (focus group y encuesta a usuarios) se determinó que el sitio web de Chilectra requería importantes cambios en materia de interacción con los clientes, lo que quedó planteado como un desafío 2008. Durante el año se lanzó una plataforma más moderna y con nuevas aplicaciones. La estrategia apunta a resolver el máximo posible de consultas y requerimientos a través de la página, sin necesidad de que los clientes acudan a las oficinas comerciales. Entre las nuevas herramientas se cuentan el pago en línea (webpay), la posibilidad de ingresar la lectura del medidor y un poderoso servidor Google, que permite encontrar cualquier contenido al interior del sitio.

Las visitas de chilectra.cl, durante 2008 tuvieron un 29% de crecimiento en relación al 2007, logrando un promedio mensual de 121 mil visitas únicas y un acumulado en el año de 1.453.396. Con respecto a los pagos en línea, el 2008 tuvo un 47% de creci-

miento en relación a 2007, logrando un promedio de 98 mil pagos mensuales y un acumulado en el año de 1.182.066.

Los estudios revelaron también que la información en la página no era muy amigable para el usuario, por lo que se realizó un profundo reordenamiento y rediseño del sitio, de manera de contar con una web más moderna, amigable y liviana.

MONITOREO AL CALL CENTER



En 2008 se habilitaron pantallas de monitoreo del Call Center. De esta manera es posible controlar en vivo los niveles de servicio, la cantidad de llamadas recibidas, atendidas y abandonadas, así como la cantidad de ejecutivos conectados en cada momento. Esto facilita la detección inmediata de problemas, y permite reaccionar oportunamente frente a las contingencias que se presenten.

LOS E-MAILS BAJO LA LUPA



Este año empezó el control de calidad de las respuestas enviadas por correo electrónico a clientes@chilectra.cl y mediante el sitio web, otro de los desafíos planteados para 2008. A través de una muestra representativa de estos e-mails, se verifica que estén de acuerdo con los procedimientos preestablecidos por la compañía. De esta forma se puede retroalimentar a los ejecutivos de atención respecto de su desempeño. El plan comenzó a mostrar resultados de manera inmediata.



INSTANCIAS PARA ESCUCHAR A LOS CLIENTES

EC9 - SO1

La compañía ha creado dos espacios para estar informada acerca de la opinión que sus clientes tienen del servicio que les entregamos, para consultarles sobre innovaciones y para escuchar sus reclamos.

COMITÉ DE CLIENTES

Una de las instancias en la preocupación de Chilectra por dar una óptima atención a sus usuarios es el Comité de Clientes. Formado por representantes de todas las áreas de la empresa que tienen relación con los consumidores, en él se analizan casos que no han sido resueltos de la mejor manera, para revisar los procedimientos y evitar que los errores cometidos se repitan.

El comité sesiona mensualmente, y en sus reuniones participan altos ejecutivos de la compañía, entre los que se encuentran los Gerentes de Comunicación, de Mercado Residencial y de Sostenibilidad, y los Subgerentes de Servicio al Cliente, de Operaciones Comerciales y de Redes de Media y Baja Tensión. Se incluye, además, a los encargados del área vinculada al tema que se analiza en cada sesión. La concurrencia de estos personeros es clave para la adquisición de compromisos y el cumplimiento de mejoras que surgen en cada reunión.

Al inicio de cada comité se escucha, en vivo, sin filtro y sin ninguna posibilidad de intervención, las llamadas que están entrando al Call Center, tanto de emergencia como para atención comercial.

De esta forma se puede saber más sobre los requerimientos específicos del día, así como sobre la manera en que los asistentes comerciales enfrentan los problemas y consultas.

El trabajo realizado por el Comité de Clientes durante 2008 se plasmó en una serie de logros concretos, como la creación de un procedimiento sobre medidores cambiados, un protocolo de atención de clientes en terreno, la modificación del procedimiento de artefactos dañados, y la implementación de nuevas aplicaciones tecnológicas para reducir los efectos de la demora en la actualización del medidor y para recuperar las lecturas de los clientes.

DIÁLOGO CON CONSUMIDORES

Hace tres años, Chilectra determinó que para construir un puente real con sus clientes, no basta con escuchar sus demandas. Es necesario crear una organización que se dedique a ello específicamente.

Así nació el Consejo Consultivo de Consumidores, integrado por miembros del:

- Servicio Nacional de Consumidores (Sernac)
- Corporación Nacional de Consumidores (Conadecus) y
- Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu).

Se reúne cinco veces al año y a través de este, Chilectra consulta la opinión de los clientes ante innovaciones que les afecten, recibe reclamos específicos y encarga estudios diversos, como la eficiencia de ampollitas.

UNA INSTANCIA ÚNICA EN CHILE

Horacio Soler, director Ejecutivo de Conadecus:



"El Consejo Consultivo de Consumidores de Chilectra, en opinión de Conadecus, es una instancia única en el país, donde representantes de la sociedad civil y del gobierno

pueden conversar con una empresa sobre temas y problemas de consumo. No existe otra".

"No se trata de resolver problemas, pero al menos de conocer puntos de vista y acercar posiciones. La consideramos un primer paso, grande e importante hacia instancias de resolución de problemas".



Fundación
chilectraactiva
Educación para las generaciones de hoy

BIBLIOTECA

Programa de Acción
Comunitaria

chilectra
tu energía



Desarrollo de las comunidades en las que operamos

DMA- SO

Chilectra está profundamente comprometida con el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad en la que está inserta. Para ello cuenta con dos potentes iniciativas: Fundación Chilectra Activa, que está dedicada a la educación en materia de electricidad, y el Programa de Acción Comunitaria, que elabora planes integrales de intervención en sectores vulnerables. A través de ellos, la compañía aporta activamente al crecimiento y progreso de la ciudad y sus habitantes.

Sus proyectos y actividades sociales, culturales, recreacionales y deportivas tienen un impacto directo en miles de personas cada año, y son reconocidas y valoradas por las comunidades a las que están dirigidas. Lo demuestran el éxito de la Sala de la Energía en el MIM, la Copa Chilectra y el Programa de Iluminación de Multicanchas. Estas iniciativas aún tienen un alto potencial de desarrollo, por lo que la compañía aspira

a llegar con su accionar a cada vez mayores segmentos de la población, mejorando su calidad de vida y creando espacios más seguros en su entorno.

AYUDAMOS A FORMAR
PROFESIONALES DE EXCELENCIA

TRABAJO EN POBLACIONES SE QUINTUPLICÓ

MÁS CANCHAS ILUMINADAS
PARA LA COMUNIDAD

APOYAMOS LA CULTURA CON ENERGÍA

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

AYUDAMOS A FORMAR PROFESIONALES DE EXCELENCIA EU23

La Fundación Chilectra Activa estableció cinco hitos que dan cuenta de su vocación por vincular el mundo de la educación con el del trabajo. Entre ellos, el inicio de la Cátedra Chilectra y el convenio con Fundación Chile para la creación de un portal de la educación técnica. **i**

Un estudio encargado en 2004 por Chilectra a Vincular, de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, arrojó que existe una brecha importante entre los contenidos impartidos en los establecimientos técnicos y los requeridos por el mercado laboral, lo que afecta la empleabilidad de los jóvenes y la dinámica de la industria.

Como respuesta a este escenario, y en el marco del Plan Estratégico Chilectra Siglo XXI, en abril de 2005 nació la **Fundación Chilectra Activa**, que tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de la educación en materia de energía, electricidad y otros temas afines. El énfasis está focalizado en desarrollar una formación técnica que habilite a los jóvenes para desempeñarse exitosamente en el ámbito eléctrico.

Durante 2008, la Fundación generó tres nuevas actividades, que se suman a las muchas otras que mantiene en funcionamiento.

PREMIO A UNIVERSITARIOS INNOVADORES

En conjunto con el Programa País de Eficiencia Energética, se lanzó en 2007 el primer concurso a nivel nacional para premiar las

mejores tesis de título de pregrado vinculadas con la eficiencia energética. La segunda versión de este concurso fue lanzada en octubre de 2008 y se amplió a tesis y memorias de postgrados.

ENSEÑANZA SE EXTIENDE A LA WEB

Se firmó un importante acuerdo con la Fundación Chile para el desarrollo de un sitio especial de educación técnica en el portal Educar Chile. Chilectra aportará su experiencia en los temas de electricidad. Los contenidos del sitio serán provistos por la Fundación Chilectra Activa y Fundación Chile, y estarán plenamente alineados con el currículum propuesto por el Ministerio de Educación.

CÁTEDRA CHILECTRA APUESTA POR LA EXCELENCIA

A partir de marzo de 2009, un total de 90 alumnos de la especialidad de electricidad de tres liceos de la Región Metropolitana recibirán una formación de excelencia gracias a la Cátedra Chilectra. Ésta se dictará en varios liceos y tendrá características únicas en el sistema educacional: se impartirá un taller orientado a formar especialistas para construir y operar las redes de distribución.

PRIMER PENTATLÓN ELÉCTRICO



Para estimular a los estudiantes de electricidad, la Fundación realizó el primer Pentatlón Eléctrico, competencia que mide, a través de una serie de pruebas, sus conocimientos y habilidades en tareas específicas de la distribución eléctrica.

APOYO A ESCUELA EN LA LEGUA



Uno de los desafíos 2008 era fortalecer a la escuela Juan XXIII de la población La Legua Emergencia, donde



Participación de estudiantes de electricidad en Pentatlón Eléctrico

la compañía desarrolla una intensa labor social. Esta asistencia tiene como finalidad mejorar la calidad de la enseñanza en esa población y se hizo realidad a través de diversas acciones, como la capacitación y visitas educativas de los docentes, donaciones y visitas con los alumnos al MIM. Este programa continuará en 2009 y se extenderá a otras escuelas.

PREMIO A ESCOLARES CREATIVOS

Un viaje a Río de Janeiro para conocer instalaciones de distribución eléctrica, además de los principales puntos de interés de la ciudad, fue el premio que obtuvieron los ganadores del Tercer Concurso Escolar de Eficiencia Energética, organizado por la Fundación Chilectra Activa y el Programa País de Eficiencia Energética con el patrocinio de la Corporación Cultural Metroarte y Chilecalifica.

i Información Complementaria

1. Memoria Fundación Chilectra Activa 2008 y disponible en www.chilectraactiva.cl



Niños en el Museo Interactivo Mirador (MIM)

SIGUE EL ÉXITO DEL MIM



El proyecto más antiguo y consolidado de la fundación sigue dando frutos: con alrededor de 400 mil visitas al año, la Sala Interactiva de Energía es una de las más concurridas del Museo Interactivo Mirador. Durante 2008 se prepararon cuatro nuevas exhibiciones, lo que da cumplimiento al compromiso adquirido.

NUESTRAS ALIANZAS

La Fundación Chilectra Activa posee un directorio de cinco miembros presidido por el Gerente General de Chilectra, y en el que participan el Gerente de Comunicación de la compañía, un repre-

PRESUPUESTO 2008

Chilectra Activa = \$ 307.422.000

sentante del mundo empresarial y tecnológico, uno del mundo universitario y uno de la sociedad civil. Los directores externos son: Eduardo Walker Larraín (vicepresidente), Jorge Yutrinic Fernández y Hugh Rudnick van de Wyndergaard, Ph.D. Los recursos financieros manejados por la fundación provienen en su totalidad de Chilectra, mientras una serie de instituciones contribuye con el desarrollo de sus actividades de diversas maneras. Esto, porque desde sus inicios la Fundación Chilectra Activa ha generado alianzas con distintos actores del ámbito público, privado, académico y social, destacándose sus lazos con la Asociación Chilena de Seguridad, la Corporación de Capacitación y Empleo de Sofopa, la Corporación Educacional de la Construcción, Metro de Santiago, el Museo Interactivo Mirador, la Fundación Chile y varias universidades y municipalidades. **i**



DESAFÍOS 2009

EDUCACIÓN

CONSOLIDAR LA EXPANSIÓN

2008 fue un año de crecimiento para la Fundación Chilectra Activa. Las acciones que venía realizando se expandieron en términos de su alcance, y se concretaron nuevas e importantes alianzas. 2009 aparece, entonces, como un año para consolidar lo alcanzado, con un acento especial por seguir acercando los mundos de la educación y el trabajo. Dos de los grandes lanzamientos de este año –la Cátedra Chilectra y el Pentatlón Eléctrico– apuntan justamente en esa dirección.

TRABAJO PARA LOS EGRESADOS

Un desafío es acercar a los jóvenes de la Cátedra Chilectra y Pentatlón Eléctrico al mundo del trabajo, publicando sus perfiles en medios propios que serán distribuidos a las empresas demandantes de técnicos eléctricos.

i Información Complementaria

1. Memoria Fundación Chilectra Activa 2008
y disponible en www.chilectraactiva.cl

DESAFÍOS 2009

COMUNIDAD

ESTUDIO DE IMPACTO SOCIAL

En 2009, realizaremos un estudio de Impacto Social a través del cual recogeremos valiosa información cualitativa de los beneficiarios del Programa de Iluminación de Multicanchas, la Copa Chilectra y el Ciclo de Cine. Queremos conocer mejor el impacto de nuestras actividades en la comunidad y explorar nuevas oportunidades de relacionarnos con los vecinos. Este estudio nos permitirá escuchar sus necesidades y establecer nuevas formas de colaboración.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

TRABAJO EN LAS POBLACIONES SE QUINTUPLICÓ

EC8 - EC9 - EU18 - SO1 - EU23

El éxito de la iniciativa desarrollada en 2007 en La Legua Emergencia nos motivó a extenderla a La Legua Vieja, La Pincoya, Parinacota y Gil de Castro.

La calidad y seguridad del suministro eléctrico en el área de concesión es una de las preocupaciones primordiales de Chilectra, la que se extiende incluso a los usuarios que están colgados del servicio. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nos motiva a mejorar los indicadores comerciales y técnicos de Chilectra en los sectores más desfavorecidos y con sus redes sociales fracturadas. A través de una metodología participativa, se generan los espacios que permitan un cambio sociocultural de nuestros clientes de zonas marginadas. Esto se concretó en 2007 con la creación del **Programa de Acción Comunitaria** en la población La Legua Emergencia, orientado a mejorar la calidad del servicio para los hogares y trabajar en terreno con la comunidad, con el fin de disminuir el hurto de energía. El éxito de esta experiencia motivó a la compañía a quintuplicar su esfuerzo en la materia, incorporando durante 2008 a más comunidades vulnerables: La Legua Vieja, La Pincoya, Parinacota y Gil de Castro.

Pobladores beneficiados por acción comunitaria

- **2.000**
en 2007

➔ Crecimiento ➔

+ **10.000**
en 2008

ESTRECHA RELACIÓN CON LOS VECINOS

En cada población, la labor se inicia a través del **Programa de Acción Comunitaria**, donde un grupo multidisciplinario da a conocer a la comunidad la labor que desarrollará la compañía en el lugar y la instruye en conceptos como el uso eficiente de la energía. En estas zonas, las redes suelen estar sobrecargadas y deterioradas, por lo cual el servicio no es de muy buena calidad; por eso, el segundo paso consiste en mejorar y reordenar los cables e instalar la Red de Acometida Medida (ACME), con el fin de protegerla del hurto o el consumo irregular, y mantener la seguridad en la vivienda. En esta etapa, los profesionales del Programa de Acción Comunitaria siguen trabajando con la comunidad para incentivar el hábito del pago de la electricidad.

A través de una metodología participativa, Chilectra busca generar los espacios sociales de colaboración, articulación, cooperación e inclusión, que permitan un cambio sociocultural de sus clientes más vulnerables. Todo esto, con el fin de crear los espa-



Niños de La Legua Emergencia de la comuna de San Joaquín, visitaron Valparaíso

cios sociales adecuados para el trabajo del equipo técnico con el sistema antihurto ACME y, posteriormente, la mantención de los clientes recuperados.

ACTIVIDADES EN TERRENO

Junto con instalar la Red ACME, Chilectra diseña una serie de programas que implican beneficios específicos para los habitantes del lugar, dada esta nueva relación con la compañía. Entre las principales actividades se encuentran incentivos a los clientes con buen comportamiento de pago, manifestados en descuentos en la boleta siguiente; preuniversitario **Ilumina tu Ampolleta**, donde se prepara a los jóvenes de escasos recursos para rendir la PSU y en el cual funcionarios de Chilectra ejercen voluntariamente como profesores; Auditorías Energéticas Intradomiciliarias; Talleres de Eficiencia Energética; Entrega de ampolletas eficientes con Información Ambiental y Apoyo a la Escuela Juan XXIII en La Legua.

ENERGÍA PARA CAMPAMENTOS INFORMALES

EU22



Los sectores más carenciados de la población tienen necesidades e intereses particulares, con los cuales es necesario involucrarse para poder ofrecer soluciones ajustadas a su realidad.

Chilectra tiene la obligación de entregar suministro de energía eléctrica dentro de su área de concesión. En el caso de los campamentos informales que no poseen suministro, la compañía se encarga de instalar un empalme colectivo, con remarcadotes, para proveerles de energía. Para complementar el servicio, en cada

casa se instala un tablero general con un automático, diferencial y conexión a tierra, además de un centro de luz, a partir del cual pueden realizar sus otras conexiones con total seguridad.

Las personas comprenden que regularizando su situación protegen sus bienes y la vida de sus seres queridos, junto con disminuir el riesgo de incendios y otras molestias habituales en quienes se cuelgan. Estas instalaciones son financiadas directamente por Chilectra, aunque en algunos casos se cuenta con el apoyo de la municipalidad respectiva.



“LOS ALUMNOS VULNERABLES NECESITAN HARTA AYUDA”

Carlos Yokens, director Escuela municipal SS Juan XXIII, de La Legua:



“Ha sido extraordinario el apoyo que hemos tenido. Ellos se acercaron para ofrecernos el apoyo a la escuela porque tenemos un alto grado de alumnos vulnerables,

que necesitan harta ayuda. Ahora nos pintaron el edificio completo y revisaron todas las instalaciones eléctricas”.

“Han organizado salidas a terreno que han beneficiado mucho a los niños. Los han llevado a parques, museos y lugares así; siento que estas actividades han motivado a los niños, tanto para mejorar la disciplina como el aprendizaje. También han trabajado con profesores: les hacen una especie de coaching, para darles mejores herramientas para trabajar con niños en riesgo social. Los llevan al Cajón del Maipo, a Valparaíso, al estadio Chilectra y les organizan jornadas de todo un día, con especialistas. Y con todo pagado”.

“Verdaderamente no tengo nada malo, ninguna crítica a la labor de Chilectra. Siempre están pendientes de nosotros, de nuestras necesidades”.

COMPROMISO CON LA CULTURA Y EL DEPORTE

CANCHAS ILUMINADAS PARA DEPORTE, CINE Y FESTEJOS

EU22

El Programa de Iluminación de Multicanchas tuvo una gran novedad: los ganadores de la Copa Chilectra viajaron a España a jugar con el Real Madrid.

Hace ya 14 años que Chilectra optó por convertirse en un vecino más de la comunidad, con su Programa de Iluminación de Multicanchas. Su finalidad es aportar directamente a la recuperación de espacios públicos para los vecinos, sobre todo en los sectores de menores recursos. Desde 1994 desarrolla este proyecto que consiste en la entrega, instalación y mantenimiento de un completo sistema de iluminación para las multicanchas.

El primer recinto iluminado fue en la comuna de Lampa y en los años siguientes vinieron muchos más.

Este año iluminamos 3 nuevas multicanchas

153 **en** 33 = 50.000
Canchas Comunas Personas beneficiadas

Son incontables las actividades que se desarrollan en ellas. Iluminar canchas no sólo ha servido para que los jóvenes realicen deportes. Estos recintos también se han convertido en un espacio privilegiado para el desarrollo de acontecimientos culturales y recreativos, y se han convertido en lugares de reunión para los vecinos. Celebraciones de fin de año, Fiestas Patrias, o el Día de la Madre son algunas de las tantas actividades que se realizan en ellas.

En el proceso, se ha involucrado a los vecinos, para que se apropien de estos espacios, generando integración social. Detrás de cada una de las canchas iluminadas existe un sólido acercamiento a las juntas de vecinos, a los municipios y otras organizaciones sociales.

Además de los eventos que realizan los propios vecinos, Chilectra realiza cada año dos actividades en estos recintos: la Copa Chilectra y el ciclo Cine en Tu Cancha.

NOSOTROS PONEMOS LA LUZ, ELLOS LA ENERGÍA

Por séptimo año consecutivo, realizamos el torneo de baby-fútbol femenino y masculino **Copa Chilectra**, en el que ya han participado más de 40 mil niños y niñas, y con el que queremos fomentar la práctica del deporte entre los jóvenes, para combatir el sedentarismo, el alcoholismo y la drogadicción entre ellos.

Ante un Teatro Caupolicán con más de cinco mil personas y en una emocionante final, se dio una curiosa coincidencia: tanto el representativo masculino como el femenino de Conchalí se proclamaron campeones de esta versión, y ambos derrotaron a los equipos de Peñalolén.

Los ganadores estrenaron el premio al primer lugar: un viaje a España, donde cumplieron el sueño de jugar un partido contra el Real Madrid, encuentro que se disputó en la Ciudad Deportiva del equipo "merengue". Los campeones de la Copa Chilectra tuvieron además la posibilidad de recorrer y conocer la capital española y visitar el estadio Santiago Bernabeu y su glorioso museo.

CON UNICEF Y ZAMORANO

La Fundación Iván Zamorano, Unicef y Conace son nuestros principales aliados en este proyecto. Durante 2008 sumamos nuevos amigos a la Copa entre los medios de comunicación: radio Cooperativa, La Segunda y el Canal del Fútbol nos acompañaron.

Desde 2007, la Copa Chilectra forma parte del proyecto NutriRSE, iniciativa de la organización Acción RSE, conformada por 13 empresas que trabajan por reducir los índices nacionales de obesidad y promover estilos de vida saludables.

ENTRETENCIÓN PARA TODA LA FAMILIA

Como una forma de entregar entretención, cultura y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de miles de familias de la Región Metropolitana, realizamos por segundo año consecutivo el ciclo Cine en tu Cancha. A las proyecciones, que se realizaron en 12 comunas, asistieron familias completas, además de autoridades municipales y de Chilectra. Para el próximo ciclo llevaremos el cine a más comunas y realizaremos sesiones dobles en distintas multicanchas.



Función de Cine en Tu Cancha de Chilectra

OTRAS INICIATIVAS CON LA COMUNIDAD

- **Campañas educativas con Cruz Roja:** A través del convenio firmado en 2005, realizan periódicamente campañas educativas sobre el uso seguro y eficiente de la electricidad. Durante 2008, se realizaron las campañas Volantín Seguro y Navidad Segura, con charlas en colegios y entrega de folletos informativos.
- **Búsqueda de niños perdidos:** Desde el 2000 que Chilectra forma parte de la red de apoyo de búsqueda de niños perdidos a cargo de la Policía de Investigaciones de Chile. Las boletas, que se distribuyen a 1,5 millones de clientes, son un excelente instrumento de difusión en la búsqueda de esos niños.
- **Convenio con Corporación Esperanza:** Para realizar acciones conjuntas que puedan ayudar a reinsertar social y laboralmente a personas que se encuentren en tratamiento de rehabilitación por consumo de drogas y alcoholismo.



Ganadores de la Copa Chilectra 2008 jugaron con el Real Madrid en su viaje a España

APOYAMOS LA CULTURA CON TODA NUESTRA ENERGÍA EU23

Los libros fueron protagonistas en el aporte de la empresa a la cultura: los de la Feria del Libro y el nuevo título de la colección *Luces de Modernidad*.

28ª FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO DE SANTIAGO

Desde hace seis años, somos el auspiciador oficial de ésta, la actividad cultural más importante del país. A la gran muestra de libros y a los encuentros profesionales que se desarrollan durante la Feria, se sumó un nutrido y diverso programa de más de 400 actividades culturales. El impacto social de esta feria se ve reflejado en los más de 250 mil visitantes que anualmente asisten a este encuentro con la cultura y las letras.

Como ya viene siendo una tradición en esta Feria, Chilectra realizó dos Días de la Mujer, en los que todas pudieron acceder en forma gratuita. Miles de mujeres llegaron temprano a la Estación Mapocho, donde se programaron diversas actividades y presentaciones especialmente diseñadas para ellas.

Además, Chilectra se convirtió en un aliado especial de la participación de Colombia, que fue el país invitado de honor de esta edición. Auspició las tertulias literarias Café con Letras, organizadas por la Embajada de ese país. Durante tres jornadas, los invitados pudieron disfrutar del mejor café del mundo acompañado de un diálogo cercano con grandes figuras de la cultura y política de Colombia y Chile, tales como Juan Gustavo Cobo Borda, Luis Eladio Pérez, John F. Pinchao, William Ospina, Antonio Skármeta, Rafael Cavada y Miguel Laborde, entre otros.

LUCES DE MODERNIDAD

Durante 2008, Chilectra publicó el tercer título de su colección de libros denominada *Luces de Modernidad*, un aporte de la empresa a la celebración del Bicentenario de la independencia de Chile. El ejemplar se titula *Eléctricos*, de los Artefactos a la Publicidad y, registra la aparición en Santiago de los primeros aparatos e instrumentos eléctricos y la publicidad que los acompañó.

En 2006, se editó el primer ejemplar denominado *Mujeres*, el cual muestra la presencia del género femenino en el proceso de modernización de la capital; en 2007, se publicó el segundo ejemplar denominado *Santiago en Metamorfosis*, el cual recoge los distintos cambios, en los más diversos ámbitos, que ha vivido la ciudad, a lo largo de los últimos 100 años.

CHILECTRA Y LA CIUDAD

La revista *Foco 76*, Ideas de Ciudad, es una iniciativa de Chilectra que busca ser un espacio de encuentro y reflexión para todos aquellos que están comprometidos con un desarrollo de Santiago orientado a la ciudadanía. Es un aporte amplio al debate y a la reflexión, así como para el registro de la memoria y del presente.

Es también un espacio abierto, donde pueden tener cabida todos aquellos que están involucrados en el diseño y la proyección de esta capital de clase mundial, de este Santiago que quiere jugar en las ligas mayores, de esta ciudad que espera ser más respetuosa, más amable y más cálida con sus habitantes.

Las ciudades grandes, las metrópolis, las capitales, suelen ser centros neurálgicos de la vida de un país. Santiago no es una excepción y por lo mismo, Chilectra asume su rol de ciudadano corporativo, contribuyendo a la conversación y al diálogo sobre nuestra capital.



- Resumen informe del Panel de Verificación
- Índice indicadores GRI y principios Pacto Mundial





Ximena Abogabir

RESUMEN INFORME DEL PANEL DE VERIFICACIÓN

EL PROCESO

La empresa Chilectra solicitó a Casa de la Paz el diseño y la facilitación de un Panel Ciudadano que verificara los aspectos sociales y ambientales de su Informe de Sostenibilidad 2008, a través de su Presidenta, Sra. Ximena Abogabir. Por su sugerencia, se integraron al Panel: Pablo Allard, arquitecto urbanista, Director del Observatorio de Ciudades de la Universidad Católica de Chile; Hernán Blanco, ingeniero civil, especialista en temas ambientales; Rodrigo Jordán, ingeniero civil, presidente de la Fundación para la Superación de la Pobreza; y Cristóbal Tello, abogado, director ejecutivo de Chile Transparente.

Sus integrantes revisaron el Informe de Sostenibilidad 2007 de Chilectra, e hicieron recomendaciones para su versión 2008. Estas fueron acogidas mayoritariamente por Chilectra, ya sea en su documento impreso o en su versión electrónica completa disponible en www.chilectra.cl. Las recomendaciones que no fueron

incorporadas en el Informe 2008 se incluyeron como desafíos para el año 2009 o se justificaron las razones por las cuales no fueron acogidas. Los miembros del Panel revisaron documentos, realizaron entrevistas y participaron en instancias regulares, tales como el Comité de Clientes y el Consejo Consultivo de Chilectra.

Este informe final, elaborado en forma absolutamente independiente por el Panel de Verificación, tiene por finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, sostenibilidad y exhaustividad en el Informe de Sostenibilidad 2008 de Chilectra, en cumplimiento con los criterios A+ del Global Reporting Initiative. El rol verificador desarrollado por este panel no comprende acreditar, garantizar ni certificar la veracidad, actualidad, oportunidad y extensión de la información provista por Chilectra en este informe. Tampoco comprende la auditoría, fiscalización ni control de los procesos, acciones o datos entregados por Chilectra en este informe.

LOS PRINCIPIOS

El Panel manifiesta que el Informe de Sostenibilidad 2008 de Chilectra cumple satisfactoriamente con los principios de:

Materialidad: El Informe contiene una representación justa y equilibrada de la información de interés para los actores relevantes, permitiendo formarse una opinión sobre los impactos significativos en el ámbito social, económico y ambiental de la empresa así como de sus logros y desafíos. El Panel recomienda a Chilectra fortalecer sus esfuerzos de difusión de sus políticas y compromisos, así como seguir avanzando en lograr mayores niveles de transparencia de su gestión y resultados.

Participación de los grupos de interés: Chilectra cuenta con canales y procedimientos para identificar y comprender los puntos de vista de los grupos de interés. Asimismo, la empresa demuestra la voluntad y capacidad de gestionar las preocupaciones planteadas por los grupos de interés, y cuenta con canales para comunicar en forma oportuna y adecuada las decisiones re-

lacionadas con ellos. El Panel recomienda incrementar los niveles de conocimiento y uso del Canal Ético, a nivel de trabajadores y colaboradores.

Sostenibilidad: Chilectra analiza su desempeño en el marco de la sostenibilidad. Siendo una empresa de servicios urbanos, la empresa ha perseverado en promover temas de calidad ambiental y espacio público de manera de buscar la mejor inserción urbana de sus instalaciones. Chilectra requiere intensificar la promoción del uso eficiente de la energía, y las energías renovables.

Exhaustividad: El Informe permite a los grupos de interés evaluar oportunamente el desempeño de la empresa. El Panel recomienda difundir el Informe especialmente entre colaboradores y proveedores, de modo de promover la cultura de la sostenibilidad en su cadena de valor.

IDENTIFICACIÓN DE ÁMBITOS DE PROGRESO EN RELACIÓN A LA VERSIÓN 2007

El Panel Ciudadano encargado de la verificación externa considera que el Informe 2008 mejora considerablemente la calidad y la cantidad de la información en relación al Informe 2007. Destaca que la publicación identifica las áreas en las cuales Chilectra experimentó dificultades en su gestión, lo cual contribuye a la credibilidad de la restante información. Adicionalmente, considera que el compromiso de la empresa con la sostenibilidad queda más evidente para el lector; que la existencia y el análisis de los distintos canales de escucha resultan más comprensibles y que los desafíos 2009 son más específicos y medibles.

SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO PARA EL REPORTE 2009

Finalmente, el Panel plantea a Chilectra sus sugerencias de mejoramiento para el cumplimiento de los 7 Compromisos de Sostenibilidad:



Cristóbal Tello, Pablo Allard, Rodrigo Jordán, Hernán Blanco

Compromiso 1: Nuestra Conducta

- Incluir evaluación del grado de conocimiento y uso del Código de Conducta y del Canál Ético a nivel de directivos, trabajadores y colaboradores. Profundizar en los casos de denuncias éticas que han afectado a la empresa señalando el tipo de problema, la descripción general de los afectados y las medidas adoptadas para prevenir que se vuelvan a reiterar en el futuro.
- Incluir mayor información respecto de los responsables de las áreas clave de la gestión de la empresa, no sólo a nivel de directorio y gerencia; información sobre las políticas de gobierno corporativo de Chilectra, así como respecto de las acciones específicas de lobby realizadas por la empresa, materia abordada y autoridades contactadas.

Compromiso 2: El Medio Ambiente

- Dado que actualmente la eficiencia energética constituye uno de los desafíos ambientales más importantes, se sugiere incluir su tratamiento en el Compromiso 2. Ello permitiría abordar la innovación en forma transversal al quehacer de la empresa, como por ejemplo, la gestión interna, la ciudad, seguridad, entre otros.

- Definir y difundir una meta de reducción de emisiones de CO₂, tendiente a la cero emisión. Extender el compromiso a colaboradores y clientes.
- Retomar el liderazgo en la promoción de normativas y políticas públicas que faciliten la implementación de un plan de soterramiento de redes a largo plazo.

Compromiso 3: Innovación y Eficiencia Energética

- Intensificar el esfuerzo y reportar resultados de la promoción del uso de fuentes renovables y menos contaminantes de energía, incluyendo la promoción de un cambio cultural entre los usuarios.

Compromiso 4: Nuestros Accionistas

- Incluir información respecto a las políticas y medidas adoptadas por la empresa para velar por los intereses de los accionistas minoritarios, así como más información respecto de los entes controladores de la empresa.

Compromiso 5: Nuestra Gente

- Incluir información respecto a la contratación de discapacitados físicos y la habilitación de la infraestructura requeri-

da para facilitar su inserción.

- Describir la instalación de capacidades en los colaboradores, especialmente los de servicios críticos, como interlocutores entre la sociedad y la empresa. Ello supone conocer cabalmente la política de sostenibilidad de la empresa y sus implicancias, para lo cual se sugiere reportar las medidas adoptadas y los logros obtenidos.
- Informar los resultados de la política de prevención de adicciones.
- Incluir indicadores de desempeño relacionadas con la el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en las metas individuales de los trabajadores, como parte de su remuneración variable.

Compromiso 6: Nuestros Clientes

- Dar a conocer los mecanismos de difusión de los compromisos de sostenibilidad de la empresa entre los diferentes grupos de interés.

Compromiso 7: La Sociedad

- Informar la cantidad de horas que los trabajadores de Chilectra hacen de trabajo voluntario.

Informe entregado el 3 de marzo de 2009


Cristóbal Tello E.


Pablo Allard S.


Rodrigo Jordán F.


Hernán Blanco P.


Ximena Abogabir S.

ÍNDICE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL

CONTENIDOS BÁSICOS DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CHILECTRA 2008		
Indicador	Descripción	Estado en Chilectra
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa.	Págs. 8-9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Págs. 14-15-29
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1	Nombre de la organización.	Chilectra S.A.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Págs. 10-11; 77-78
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Págs. 10; 26
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Chilectra S.A. tiene su dirección comercial en Santa Rosa 76, Piso 8, Santiago, Chile.
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 12
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 50
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Págs. 10, 12
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: Número de empleados, Ventas netas (para organizaciones del sector privado), Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado), Cantidad de productos o servicios prestados.	Págs. 52; 64
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	En 2008 no hubo cambios de tamaño, estructura y propiedad de la organización.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Págs. 20-21
EU1	Capacidad instalada (MW), dividido por fuente de energía y por país o régimen regulador.	Pág.10
EU2	Número de cuentas de cliente residenciales, industriales y comerciales.	Pág.11
EU3	Longitud de transmisión y líneas de distribución por voltaje.	Pág.10
EU4	Asignación de permisos de emisiones de CO2, divididos por país o régimen regulador.	Chilectra S.A. no tiene asignación de permisos de emisiones de CO2, ya que Chile (país donde reside y opera) es un país No Anexo 1 dentro de la Convención Marco sobre Cambio Climático de las Naciones Unidas.

CONTENIDOS BÁSICOS DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CHILECTRA 2008 (CONTINUACIÓN)

Indicador	Descripción	Estado en Chilectra
3	PARÁMETROS DEL REPORTE	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Pág. 4
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	El Informe de Sostenibilidad 2007 cubrió el periodo desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre y fue lanzado en mayo de 2008.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 17
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contratapa
	ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados.	Pág. 4
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	Pág. 5
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Págs. 4-5
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Pág. 5
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	Pág. 4
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	No hubo expresión de información de Informes anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No hay cambios significativos respecto del alcance, cobertura o métodos de valoración aplicados en el Informe.
	ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Págs. 100-109
	VERIFICACIÓN	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Pág. 5

CONTENIDOS BÁSICOS DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CHILECTRA 2008 (CONTINUACIÓN)

Indicador	Descripción	Estado en Chilectra
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	GOBIERNO	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pág. 26
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Pág. 26
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pág. 26
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág. 26
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Pág. 27
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 24
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	El máximo órgano de gobierno es el Directorio, cuyos miembros son elegidos por los accionistas, mediante votación realizada en las juntas de accionistas.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Págs. 13, 24
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Págs. 24-27
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Las juntas anuales de accionistas son el mecanismo para que el Directorio exponga y someta a evaluación de los accionistas, los resultados de su gestión respecto al desempeño económico, ambiental y social.
	COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Págs. 31; 32
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 4
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Pág. 19
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 18
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 17
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Págs. 17-19
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Pág. 5

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Chiletra	Indicador Pacto Global
	DMA EC		Enfoque de gestión económica.	Pág. 49	
Decomisión de plantas	EU8	SE	Provisiones para desmantelamiento de sitios de potencia nuclear.	Chiletra no posee instalaciones nucleares.	
Desempeño Económico	EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 52	
	EC2	P	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	Durante 2008 no se registraron consecuencias financieras debido al cambio climático.	PM 7
	EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	Pág. 66	
	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	La compañía utilizó créditos por concepto de Impuesto a la Renta de Primera Categoría por aproximadamente \$87 millones, correspondiente a un crédito por gastos asociados a capacitación.	
Presencia en el Mercado	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Pág. 65	PM 6
	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Págs. 53, 68	
	EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Pág. 70	
Impacto Económico Indirecto	EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales.	Págs. 43; 47; 92	
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Págs. 56; 87; 92	
	EU5	SE	Planificación para asegurar disponibilidad de electricidad a corto y a largo plazo y confiabilidad.	Págs. 10; 28	
	EU6	SE	Programas de demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales e industriales.	Págs. 43; 47	
	EU7	SE	Actividad de investigación y desarrollo apuntada a suministro de electricidad confiable y económica, y promoción de desarrollo sostenible.	Págs. 43; 45; 46	
	EU18	SE	Toma de decisiones participativa con stakeholders y resultados de los compromisos.	Págs. 17; 92-93	
	EU26	SE	Número de desconexiones residenciales por no pago, tiempo de duración de desconexión.	Págs. 57	

P: Principal
A: Adicional
SE: Sectorial Electricidad

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Indicador Pacto Global
	DMA EN		Enfoque de Gestión Ambiental	Pág. 31
Materiales	EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Pág. 37
	EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Págs. 36-37 PM 7-8
	EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 36
Energía	EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 34
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Págs. 36; 77, 78 PM 7-8
	EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Págs. 47; 77; 78 PM 7-8-9
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Págs. 36; 47; 78
	EU9	SE	La capacidad planificada (MW) versus la demanda proyectada a largo plazo, clasificada por la fuente de energía y el país o el régimen regulador.	Pág. 28
	EU10	SE	Capacidad estimada (MW) ahorrado por programas de demanda.	Pág. 47
	EU11	SE	Energía estimada (MWh) ahorrada por programas de demanda, clasificados por clientes residenciales, comerciales e industriales.	Pág. 47
	EU12	SE	Eficiencia de generación media por fuente de energía y por país o régimen regulador.	Chilectra es una empresa cuyo negocio es la distribución eléctrica, por lo que la generación de energía no es propia de su actividad.
	EU13	SE	Eficiencia de transmisión y de distribución.	Pág. 57
	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	Chilectra no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos en el país.
Agua	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Chilectra no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos en el país.
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No hay iniciativas de reciclaje y reutilización de agua. PM 7-8
	EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Pág. 32 PM 7-8
Biodiversidad	EN12	P	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No se registraron impactos significativos.
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados.	Pág. 33 PM 7-8
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Págs. 33; 38 PM 7-8
	EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales.	Las actividades de Chilectra no provoca impactos ambientales significativos, ni afecta a especies en extinción. PM 7-8
	EU14	SE	La diversidad biológica de hábitats de reemplazo comparados a la diversidad biológica de las áreas que están siendo sustituidas.	No se registran áreas substituidas dentro de las actividades de Chilectra durante 2008.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL (CONTINUACIÓN)

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Indicador Pacto Global	
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 35	PM 7-8
	EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No se han identificado otras emisiones indirectas significativas.	PM 7-8
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Págs. 38-39; 42, 43	PM 7-8
	EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Chilectra no utiliza ni genera sustancias destructoras de la capa de ozono en su proceso de distribución de energía.	PM 7-8
	EN20	P	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Chilectra no genera NO, SO u otras emisiones significativas al aire.	PM 7-8
	EN21	P	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Chilectra sólo realiza vertimientos de aguas sanitarias.	PM 7-8
	EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 37	PM 7-8
	EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Pág. 32	PM 7-8
	EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	Chilectra no ha realizado exportación de residuos peligrosos.	PM 7-8
	EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .	Chilectra no realiza ningún tipo de vertidos de aguas.	PM 7-8
Productos y Servicios	EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Págs. 33; 34	PM 7-8
	EN27	P	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	La gran mayoría de las ventas de Chilectra son electricidad y servicios. Durante 2008, no se registró este indicador.	PM 7-8
Cumplimiento Normativo	EN28	P	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el 2008 no se registraron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.	PM 7-8
Transporte	EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades.	Pág. 35. Además, Chilectra no transporta materiales que puedan generar impactos ambientales significativos.	PM 7-8
General	EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág. 37	PM 7-8
	EU20	SE	Planes de contingencia ante desastres/plan de dirección para emergencias y programas de adiestramiento, y proyectos de recuperación/restauración.	Págs. 28; 32; 70	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Indicador Pacto Global
Empleo	DMA LA		Información sobre el Enfoque de Gestión de prácticas laborales y ética del trabajo.	Pág. 59
	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pág. 64
	LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Págs. 64; 71, 72
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 64
	EU15		Procesos para asegurar retención y renovación de mano de obra experta.	Pág. 64
	EU16	SE	Total de mano de obra subcontratada.	Pág. 68
Relación Empresa Trabajadores	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 73 PM3
	LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Chilectra cumple estrictamente lo establecido en la legislación vigente en esta materia, fortaleciendo la comunicación fluida con los sindicatos para tratar estas temáticas, sin perjuicio de que no se consignen estos períodos mínimos de preavisos en los Convenios Colectivos y Contratos Individuales. PM3
Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 61 PM3
	LA7	A	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 60
	LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Pág. 60
	LA9	P	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 65. Dichas coberturas en salud, cubren a todos los empleados de la empresa, sin perjuicio de que muchos de estos están formalizados en los convenios colectivos con sindicatos. PM3
	EU17	SE	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han tenido una mejora en capacitación de salud y seguridad.	Pág. 70
	EU24	SE	Número de heridos y víctimas fatales que involucren el activo de la empresa, incluyendo juicios legales, sentencias y los casos pendientes legales de enfermedades.	Pág. 71. El 2008 no tuvo víctimas fatales o heridos que lamentar y que involucraran el activo de la empresa, incluyendo juicios legales y sentencias.
Formación y Educación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Págs. 66; 72
	LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 66
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 66
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	P	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Págs. 64; 71 PM6
	LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 64 PM6

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Indicador Pacto Global
	DMA HR		Información sobre el enfoque de la gestión con la sociedad.	Pág. 59
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	P	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. y la empresa cumple rigurosamente con la normativa legal. PM 1-2
	HR2	P	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	El ciento por ciento de los principales colaboradores (contratistas) es objeto de análisis en materia de DD.HH. PM 1-2
	HR3	A	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No se registra número de horas en este aspecto particular, pero está incluido en el proceso de inducción. PM 1-2
No Discriminación	HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el periodo cubierto por el reporte no existió ningún incidente de discriminación. PM 1-2-6
Libertad de Asociación y Convenio Colectivo	HR5	P	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se han identificado actividades en que la libertad de asociación pueda correr riesgo. En las págs. 62 y 63 se indica el proceso de negociación pasado. PM 1-2-3
Explotación Infantil	HR6	P	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. En la empresa no existen menores de edad en situación laboral fuera de la ley. PM 1-2-5
Trabajos Forzados	HR7	P	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. Durante el periodo del reporte no existió ningún episodio de trabajo forzado. PM 1-2-4
Prácticas de Seguridad	HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. Todo el personal de seguridad recibe formación básica que contempla el respeto a los DD.HH de las personas (ver pág. 85). PM 1-2
Derechos de los Indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existen incidentes de tal naturaleza en la empresa. PM 1-2-6

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD					
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción		Indicador Pacto Global
	DMA S0		Información sobre el enfoque de gestión	Pág. 89	
Comunidad	S01	P	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Págs. 38-39; 84-87; 92-93	PM 2
	EU19	SE	Acercamiento de cómo se manejan los impactos de desplazamiento involuntario.	Chilectra no genera impactos de desplazamiento involuntario.	
	EU21	SE	Número de personas desplazada por nuevo o proyectos de extensión relacionados con instalaciones de generación y líneas de transmisión, divididos por desplazamiento físico y económico.	No existen personas desplazadas por nuevos proyectos de Chilectra.	
	EU22	SE	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con gobierno, para mejorarse o mantener acceso a servicios de electricidad.	Págs. 93, 94	
	EU23	SE	Prácticas para aumentar el lenguaje, alfabetismo, cultural, e inhabilitar las barreras relacionadas a tener acceso y seguridad para utilización de servicios de electricidad.	Págs. 90; 92; 95	
	EU25	SE	Porcentaje de población no servida en distribución autorizada, clasificados por población en áreas rurales y áreas urbanas.	El 0,1% de la población del área de concesión de Chilectra no posee suministro eléctrico.	
Corrupción	S02	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Págs. 24 - 25	PM 10
	S03	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti corrupción de la organización.	Pág. 24	PM 10
	S04	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Pág. 24	PM 10
Política Pública	S05	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	La empresa participa activamente con el Ministerio de Minería y Energía, el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, la Comisión Nacional de Energía y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en forma colaborativa en aras de perfeccionar las normas que rigen al sector.	PM 1- 10
	S06	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Como empresa, Chilectra no genera ningún tipo de aportaciones financieras o en especies a partidos o instituciones políticas.	PM 1- 10
Comportamiento de Competencia Desleal	S07	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante el periodo cubierto por el reporte, no se registran acciones de esta naturaleza.	PM 1- 10
Cumplimiento Normativo	S08	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el periodo 2008 no se registran sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	PM 1- 10

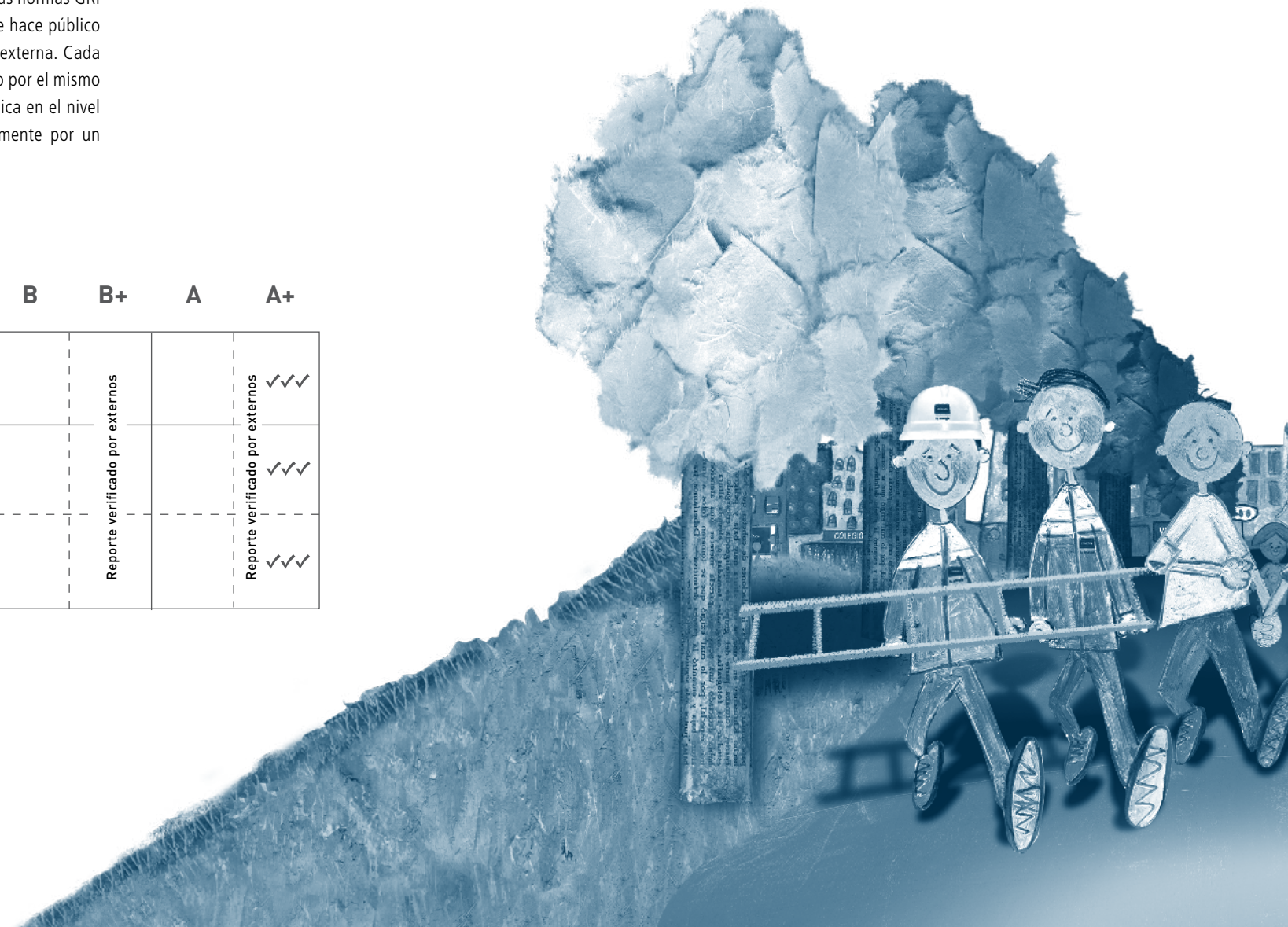
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Indicador Pacto Global
	DMA PR		Información sobre el enfoque de la dirección.	Pág. 75
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Págs. 34; 76
	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento a la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Chilectra no presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad.
				PM 8
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Chilectra cumple con los requerimientos y normativas legales de información sobre sus servicios a través de boletas y facturas.
	PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Chilectra no presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el periodo cubierto por el reporte de sostenibilidad.
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Chilectra cumple con los requerimientos y normativas legales de información sobre sus servicios a través de boletas y facturas.
	EU27	SE	Frecuencia de interrupción del suministro eléctrico.	La empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referente a entrega de información sobre sus productos y servicios.
	EU28	SE	Duración de interrupción de potencia media.	PM 2 - 10
	EU29	SE	Factor de disponibilidad de planta medio por fuente de energía y por país o régimen regulador.	PM 2
				Pág. 82
Comunicaciones de Marketing	PR6	P	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Chilectra cumple con los requerimientos y normativas legales de información sobre sus servicios a través de boletas y facturas.
	PR7	A	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades promocionales o de patrocinio, Chilectra se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).
Privacidad del Cliente				Chilectra no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.
	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Chilectra no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.
Cumplimiento Normativo				La empresa no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.
	PR9	P	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	PM 2 - 10
				Chilectra no registra multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios.

Este cuadro indica los niveles de cumplimiento con las normas GRI que pueden tener los informes. El nivel A+ es el que hace público más indicadores y son verificados por una entidad externa. Cada nivel puede ser comprobado por un revisor externo o por el mismo GRI. El Informe de Sostenibilidad de Chilectra se ubica en el nivel A+, comprobado por el GRI, y verificado externamente por un Panel de Expertos.

Niveles de aplicación al informe

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto Declaración							✓✓✓
	Comprobado por terceros							✓✓✓
	Comprobado por GRI							✓✓✓



PUNTO DE CONTACTO

La compañía manifiesta su interés por hacer de este documento una herramienta dinámica de comunicación y diálogo. Las empresas, organizaciones o personas interesadas en obtener más información o enviar sus opiniones, pueden contactarse a través de sostenibilidad@chilectra.cl o directamente con:

Jean Paul Zalaquett F.

Gerencia Sostenibilidad y Soporte al Negocio de Distribución.
Chilectra S.A.

Av. Santa Rosa 76

Santiago de Chile

Teléfono: (56 2) 675 20 39

jpz@chilectra.cl

Edición y Diseño: Publicaciones Lo Castillo / María Olga Delpiano

Ilustraciones: Antonella Revecó Spalloni

Diseño y edición digital de ilustraciones: CabreraMatas diseñadores.

Diseño y diagramación: Estudio Dale Diseño

Impresión: Ograma Impresores

Publica: Gerencia de Comunicación Chilectra S.A.





AV. SANTA ROSA 76 SANTIAGO CHILE | TEL 562 675 20 00 | www.chilectra.cl

